



Guía para el Aprendizaje N° 5

Fecha desde: 04 a 08 de mayo 2020

Nombre:..... Curso:.....

Atención de Clientes Nivel: NM3 B y C

OA: Atender Clientes internos y externos de la empresa, de acuerdo a sus necesidades y demandas, aplicando técnicas de relaciones públicas, de comunicación oral y escrita, en forma presencial o a distancia, vía teléfono, correo electrónico u otro medio.

Unidad: 1 Contenido: Protocolo de atención al cliente

Activación del pensamiento

Actitud Personal

Es el estado mental, influido por sentimientos, tendencias y pensamientos que genera la acción, es la opción de toda persona para elegir qué y cómo hacer algo. Por tal motivo en el trato con los clientes internos y externos, debemos ser simpáticos, cordiales, sencillos, amables, practicar buenas relaciones con los demás, controlar el carácter, evitar gritar y sobre todo tratar a los demás como queremos que nos traten, es decir, tener y mostrar empatía.

Para conocer de forma práctica lo antes mencionado, **les invito observar atentamente el siguiente video pegado en el enlace**, el cual permitirá ver en acción la diferencia en el trato con el cliente y el resultado final en quien aplica o no el protocolo de la organización o empresa.

<https://youtu.be/egkOLUiEdx4>

Síntesis

La importancia de brindar un buen servicio radica en que los clientes son cada vez más exigentes y no solo buscan precio y calidad, sino también, una buena atención, un ambiente agradable, un trato personalizado, rápido y cálido, todo ello se logra conociendo al cliente y aplicando el respectivo Protocolo de atención.



ATENCIÓN DE CLIENTES 2020
CENTRO EDUCACIONAL FERNANDO DE ARAGÓN

Actividad:

Registre en su cuaderno las respuestas.

Desarrolle de manera manuscrita en su cuaderno la actividad.

Se solicita **tomar fotografías legibles** y enviar a correo del profesor (a) respectivo.

Por favor identifiqúese claramente con nombre, apellido y curso.

Evaluación: Formativa

Tercero C enviar a carrasco.monica.ruth@gmail.com

Tercero B enviar a profedanielsepulvedap@gmail.com

- 1) Responda las preguntas planteadas en el video, respecto al **trato inicial** recibido por Luciana, las cuales son:
 - a) ¿Fué correcta la atención que recibió Luciana? Sí o no, por qué? Argumente.
 - b) ¿Habrá sido correcta la **actitud** del trabajador o colaborador ante el cliente? Por qué?
 - c) ¿Conocer  sobre el protocolo de atención? Opine al respecto.
- 2) Identifique y transcriba los 10 pasos importantes para la atención al cliente de acuerdo a lo expuesto en el video.
- 3) Mencione las Pautas de Atención (dibuje esquema en su cuaderno).
- 4) ¿Qué es un Protocolo? ¿Cuál es el beneficio de contar con ello?

Plazo de envío: viernes 08 de mayo