



Guía para el Aprendizaje N° 6

Fecha desde: 11 a 15 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: ¿Qué es Protocolo de atención al cliente?

Activación del pensamiento

La importancia de brindar un buen servicio exige el ordenamiento de los procesos de atención a los clientes, mediante criterios, conceptos, creencias e ideas unificadas en un documento creado para una organización. A continuación se dará a conocer qué es y que contiene un protocolo de atención al cliente.

El material para este contenido se presenta mediante un power point, más abajo copiado.

Síntesis

La presencia de **protocolos de atención al cliente** agiliza los procesos de servicio, mejora la experiencia y el nivel de servicio.



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 identifíquese claramente con nombre, apellido y curso.

Evaluación: Formativa

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

Tercero B enviar a profedanielsepulvedap@gmail.com

Plazo de envío: viernes 15 de mayo

Preguntas en relación al power point visto:

- 1) ¿Qué es un protocolo de servicio al Cliente?
- 2) ¿Qué permite desarrollar y practicar un verdadero Protocolo?
- 3) Mencione 2 aspectos fundamentales de un Protocolo de Servicio.
- 4) ¿Por qué es importante la presencia de protocolos de atención al Cliente?
- 5) Menciones los roles y responsabilidad de un Protocolo.