

## Guía 1 Classroom

Fecha desde: 06 al 17 de Julio de 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: Medios formales de comunicación en atención de las necesidades y demandas de los clientes externos de la empresa.

### Activación del pensamiento:

Una forma eficaz de fidelizar a los clientes es respondiendo a sus demandas y necesidades, una buena herramienta a utilizar es el uso del correo electrónico, además permitirá a la empresa captar a clientes potenciales mediante este mismo medio. A continuación veremos algunas recomendaciones de cómo hacerlo.

<https://youtu.be/OOvKqtl4atQ>

### Síntesis:

El rápido y buen Servicio al Cliente es la clave que le permitirá diferenciarlo de la competencia que NO responde a sus clientes con rapidez, por eso el uso de esta herramienta de comunicación global que es el correo electrónico le dará el éxito esperado.

**Actividad:** De acuerdo al video adjunto, responda lo siguiente:

- 1.- ¿Por qué contestar en la 1era. hora un correo electrónico es una ventaja sustancial para la empresa?
- 2.- ¿Cómo responder eficazmente un correo electrónico?
- 3.- ¿Por qué es bueno incluir el mensaje original o parte de este en el correo de respuesta al cliente?
- 4.- Mencione al menos 3 recomendaciones para redactar y enviar correos electrónicos a los clientes.

Se pide:

**Registre de manera manuscrita el desarrollo de la actividad en su cuaderno.**

Se solicita **tomar fotografías legibles** de las respuestas y enviar al correo del profesor (a) respectivo. Por favor identifiqúese claramente con nombre, apellido y curso.

**Evaluación: Formativa**

**Tercero C** enviar a

[monica.carrasco@colegiofernandodearagon.cl](mailto:monica.carrasco@colegiofernandodearagon.cl)

**Tercero B** enviar a

[daniel.sepulveda@colegiofernandodearagon.cl](mailto:daniel.sepulveda@colegiofernandodearagon.cl)

**Plazo de envío: viernes 17 de Julio 2020**