

Guía N° 4

ATENCIÓN DE CLIENTES

05.Mayo.2020.

CONTACTO : m.fuenzalida.solis@gmail.com // wsp + 56 9 8269 42 42

jueves de 10:00 a 11:00



OBJETIVO: Atender a 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, fax, correo electrónico u otro medio.

Objetivo de la Guía: Aplicar los aprendizajes contenidos en las Guías N° 1, N° 2 y N° 3.



APLIQUEMOS LO APRENDIDO

En la siguiente tabla, IDENTIFIQUE la imagen con el tipo de cliente, y EXPLIQUE cómo debemos tratarlo.

IMAGEN	TIPO CLIENTE	TRATAMIENTO
		
		

CADENA DE SERVICIO AL CLIENTE



La cadena de servicio al cliente está directamente relacionada con la fidelización del cliente, sea éste **interno** (trabajadores y ejecutivos) o **externo** (clientes, proveedores, financiamiento).

En la medida que nuestros clientes internos y externos estén fidelizados con nuestra marca, nuestro servicio, nuestro producto y/o empresa, organismo o institución, lograremos cumplir las metas de rentabilidad que nos hemos propuesto.

APLIQUEMOS LO APRENDIDO

Basado en su propia experiencia personal, IDENTIFIQUE cada eslabón de la cadena de servicio, relacionado con el Liceo Politécnico San Luis. Si usted es estudiante nuevo en la institución, relaciónelo con su colegio de procedencia.

Rellene las flechas con las personas o cargos que usted considere deben estar en esta cadena.

