|  |  |
| --- | --- |
| **SERVICIO NACIONAL DE APRENDIZAJE SENA SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN**  **Procedimiento Ejecución de la Formación Profesional Integral ACTIVIDAD DE APRENDIZAJE** |  |
| Fecha: 11/02/2023 |
|  |

**Proyecto formativo:** Ejecución de un programa de atención integral al cliente en empresas de la región

# Evidencias de Aprendizaje:

* Archivo en Power Point

# DESCRIPCIÓN DE LA ACTIVIDAD

# Actividad 5: Análisis del proceso de comunicación verbal y no verbal en la atención al cliente

# Tomando como referencia el libro: Comunicación y atención al cliente, ubicado en la Biblioteca del SENA en el siguiente enlace: <https://elibro-net.bdigital.sena.edu.co/es/ereader/senavirtual/42955>

# , también consultara en el libro Técnicas de Comunicación de Federico Gutiérrez enlace: <https://elibro-net.bdigital.sena.edu.co/es/ereader/senavirtual/79262>

# ¿Qué es la comunicación interna y la externa?

# Cuáles son los tipos de comunicación interna (horizontal/vertical).

# Defina que es una técnica de comunicación.

# Cuáles son las diferentes técnicas de comunicación usadas en atención al cliente.

# Cuales usaría en el proceso de atención de clientes.

# De acuerdo a la técnica y al tipo de cliente, como abordaría a los siguientes tipos de clientes:

# 

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **TECNICA DE COMUNICACIÓN** | **DESCRIPCIÓN** | **EJEMPLO DE APLICACIÓN** |
|  |  |  |
|  |  |  |
|  |  |  |
|  |  |  |
|  |  |  |
|  |  |  |

# 

# 

# 

# 