**COMPONENTE FORMATIVO 01\_ACTIVIDAD DIDÁCTICA 1**

Instrucciones: respetado aprendiz, a continuación encontrará la descripción de una actividad, en la cual usted deberá organizar a partir de un análisis de caso, la secuencia lógica en la gestión de requerimientos de servicio al cliente.

| DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDAD DIDÁCTICA | |
| --- | --- |
| Nombre de la actividad | Completar los espacios en tipos de clientes |
| Objetivo de la actividad | Asimilar la tipología de cliente según su comportamiento para reconocer cada uno de los tipos y aplicar su conocimiento para mejorar la atención. |
| Tipo de actividad sugerida | Completar los espacios |
| Archivo de la actividad  (Anexo donde se describe la actividad propuesta) | *Anexo No. 1* |

A continuación, usted deberá completar en los espacios en blanco el tipo de clientes, que usted considera cumple con las características que se están describiendo.

1. El cliente \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ es aquel que considera que tiene toda la información de una situación y se anticipa a las respuestas del agente de servicio.
2. El cliente \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ dura mucho en tomar la decisión y suele acudir a otras personas para tener opiniones respecto al tema o producto de interés.
3. El cliente \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ toma decisiones sin mucho análisis, lo que puede llevar a que se arrepienta posteriormente.
4. El cliente \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ pone especial atención a cada detalle, no quiere perder el control y no suele ser de muchas palabras.
5. El cliente \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ siempre tiene presente que cada una de las partes tiene un objetivo, estará satisfecho si se logra un acuerdo.
6. El cliente \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ es bastante cordial y seguro, sin embargo, puede hablar “más de la cuenta”, incluso de temas que no conoce.
7. El cliente \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ suele ser analítico y difícil de descifrar, ya que no se puede saber fácilmente cuando tiene interés en algo.
8. El cliente \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ se caracteriza por incentivar la discusión y le gusta ser el centro de atención.
9. El cliente \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ es aquel que hará muchas preguntas, las cuales usualmente no las realiza con mala intención, sino con el fin de tener suficiente información que le permita tomar las mejores decisiones.
10. El cliente \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ es ese que “no confía ni en su propia sombra”, es bastante validador.

**Solución:**

1. Sabelotodo
2. Indeciso
3. Impulsivo
4. Minucioso
5. Negociador
6. Hablador
7. Silencioso
8. Polémico
9. Informado
10. Desconfiado

**Respuesta para el Aprendiz:**

Correcto: ¡Felicitaciones!, su respuesta demuestra que ha adquirido los conocimientos necesarios en el proceso relacionado con la gestión de requerimientos.

Incorrecto: Aún tiene debilidades frente al tema, lo invito a revisar nuevamente el material y volver a intentarlo.