**COMPONENTE FORMATIVO 3\_ACTIVIDAD DIDÁCTICA 1**

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

Siendo así, organice de forma lógica las siguientes actividades que se desarrollan a partir de un análisis de caso, donde un cliente solicita que le instalen una nevera que adquirió en el supermercado el fin de semana pasado.

1. El agente de servicio al cliente contesta la llamada, indica su nombre y hace alusión a que la llamada será grabada con fines de mejoramiento continuo, bajo el marco de la ley de protección de datos.
2. El agente de servicio ingresa al ERP de la compañía y en su módulo de pedidos verifica la información suministrada por el cliente.
3. El agente de servicio solicita al cliente el número de identificación, la fecha de la compra y el nombre del supermercado donde realizó la compra.
4. Una vez el agente valida que la información indicada por el cliente es correcta, le solicita al cliente unos minutos en la línea para ingresar la recepción del requerimiento en el ERP.
5. El cliente manifiesta que el fin de semana pasado compró una nevera en el supermercado y que según lo indicado la instalación no tiene cobro adicional, por lo que solicita la presencia de un técnico en su domicilio para realizar la respectiva instalación.
6. El cliente le indica al agente de servicio la información de número de identificación, la fecha de la compra y el nombre del supermercado donde realizó la compra.
7. El cliente se contacta con la línea de servicio al cliente.
8. El agente de servicio le informa al cliente que su requerimiento ha sido recepcionado de forma correcta, con número de solicitud 2020 y que en el transcurso de dos días hábiles el técnico irá al domicilio del cliente a realizar la instalación.
9. El agente ingresa el requerimiento del cliente en el sistema de información.
10. El agente pregunta al cliente si lo puede ayudar en algo más, el cliente indica que no y finaliza la llamada.

**Solución:** 7 – 1- 5 –3 – 6 – 2 – 4 – 9 – 8– 10.

**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, se invita a revisar nuevamente el material y volver a intentarlo.