

TECNÓLOGO EN
**GESTIÓN
ADMINISTRATIVA**





CÓDIGO

210601010

COMPETENCIA

Facilitar el servicio a los clientes internos y externos de acuerdo con las políticas de la organización.

RESULTADO DE APRENDIZAJE

Proporcionar atención y servicio al cliente, en inglés y en español, de manera efectiva, a través de los medios tecnológicos y los aplicativos disponibles, aplicando la comunicación empresarial, los estándares de calidad y las políticas de la organización.



ÍNDICE

CLIENTES

Quienes son los clientes
El cliente es
Atención al cliente es
Derechos de los clientes
Que necesita saber de sus clientes

4

NORMATIVIDAD PARA LA SATISFACCIÓN AL CLIENTE

Familia ISO

11

ATENCIÓN AL CLIENTE

Tipos de atención
Servicio
Triángulo de servicio
Momento de verdad
Tipo de atención al cliente
Tips para el trato de los cliente
Atención al cliente
Mandamientos de atención
Características de la atención
Canales que se utilizan

17

CLIENTES

4





QUIENES SON **LOS CLIENTES**

Es una de las personas más importante para la empresa, con él podemos tener contacto personal “cara a cara”, o a través de comunicación escrita, telefónica, internet “redes sociales, email, páginas Web” o por medio de los productos y servicios que ofrecemos.

Es de resaltar que el cliente no depende de la empresa, al contrario, estamos en manos de ellos para alcanzar las metas propuestas.

Por lo tanto, ellos:

01

No interrumpe nuestro trabajo, ya que es él precisamente el objeto del mismo.

02

No le hacemos el favor de atenderlo, él nos da la oportunidad de brindarle un servicio o producto.

03

No es la persona con la que discutimos o a quien engañamos, al contrario, ellos generan sus necesidades y nuestro trabajo es satisfacerlos excediendo sus expectativas.

EL CLIENTE

ES



- El que adquiere un servicio o un producto.
- Que tiene una necesidad o deseo.
- Tiene el poder de decidir, donde adquirir un producto o servicio.
- El que define la calidad.
- El que evalúa el desempeño como empresa.
- El que establece los requerimientos.
- El que justifica la existencia de la empresa.
- El que tiene derecho a reclamas o exigir.
- El que busca la mejor opción.
- La mejor publicidad para la empresa.
- El que utiliza nuestros productos y servicios.
- El que no siempre tiene la razón, pero va primero.

CONTRIBUYENDO
CON

- **Incremento de su lealtad.**
- **Realización de ventanas cruzadas.**
- **Referenciación de nuevos clientes.**

DERECHOS DEL CLIENTE



01

Ser llamado por su nombre y tener reconocimiento.

05

Recibir ayuda, asesoría u orientación, para que pueda encontrar exactamente lo que se busca.

02

Ser tratado con calidez y respeto como ser humano auténtico e individual.

06

Escoger a quien comprarle y que le digan la verdad siempre.

03

Recibir lo que adquiere con calidad de acuerdo a lo que se le promete.

07

Manifestar su inconformismo con el servicio deficiente.

04

Recibir respuestas de manera ágil, cortes y de acuerdo a sus cuestionamientos.

08

A que la empresa subsane los errores.

QUE NECESITA SABER DE SU **CLIENTE**

DATOS BÁSICOS

Nombre.
Edad.
Género.
Ubicación.
Estado civil.
Nivel educativo.

NECESIDADES Y EXPECTATIVAS

Que problema quiere resolver.
Que espera del producto o servicio.

HÁBITOS DE CONSUMO

Que compra.
Con que frecuencia.
En que cantidad.
En que horarios.
Temporadas en la que más consuma.

PREFERENCIAS

Marcas favoritas.
Canales de compra preferidos
(tienda física, online, app).

CAPACIDAD DE PAGO

Nivel de ingresos.

Formas de pago que prefiere (contado, crédito, digital).

COMPORTAMIENTO DIGITAL

Uso de redes sociales.

Páginas web.

Aplicaciones.

Que tanto busca información antes de comprar.

NIVEL DE SATISFACCIÓN Y FIDELIDAD

Opiniones sobre el producto o servicio.

Que tan probable es que recomiende la empresa.

Saber esto permite a las empresas diseñar estrategias más efectivas, mejorar el servicio y fidelizar clientes.





ESCENARIO

	CLIENTE (QUIEN PAGA)	USUARIO (QUIEN USA)	CONSUMIDOR (QUIEN APROVECHA EL SERVICIO/PRODUCTO)
TELEFONÍA MÓVIL	Carlos paga el plan de datos	La hija de Carlos usa el celular	La hija de Carlos al navegar y hacer llamadas
RESTAURANTE	Ana paga la cuenta	La familia de Ana se sienta en la mesa	Todos los que comen los platos servidos
SUPERMERCADO	Pedro compra la leche	Su hijo pequeño lo toma	El hijo que bebe la leche
SOFTWARE EMPRESARIAL	La empresa compra licencias	Los empleados usan el software	Los empleados que se benefician al trabajar con el software
CINE	Maria compra las boletas	Su grupo de amigos entra a la sala	Los amigos al ver y disfrutar la película
FARMACIA	Juan compra un medicamento	Su madre lo toma	La madre al consumir el medicamento recibe el beneficio

ACTIVIDADES

1. Defina con sus propias palabras, qué es:

- Cliente
- Atención
- Servicio
- Importancia de los clientes externos para una empresa
- Describa un caso donde usted haya recibido un mal servicio y que acciones tomo al respecto.

2. A través de un ejemplo identifique un cliente, consumidor y usuario.

ISO 9001

NORMATIVIDAD
PARA LA
SATISFACCIÓN AL
CLIENTE

FAMILIA ISO



Serie de normas de apoyo que buscan dar idea a las organizaciones de cómo hacer una eficaz implementación del sistema gestión de la calidad en busca de la satisfacción al cliente.

Serie ISO 9000: Norma certificable por Icontec en Colombia



ISO 9000:2015

Sistemas de gestión de calidad: Fundamentos y vocabulario.

ISO 9001: 2015

Sistemas de gestión de calidad: Requisitos.

ISO / TS 9002: 2016

Sistemas de gestión de calidad – Directrices para la aplicación de ISO 9001: 2015.

ISO 9004:2018

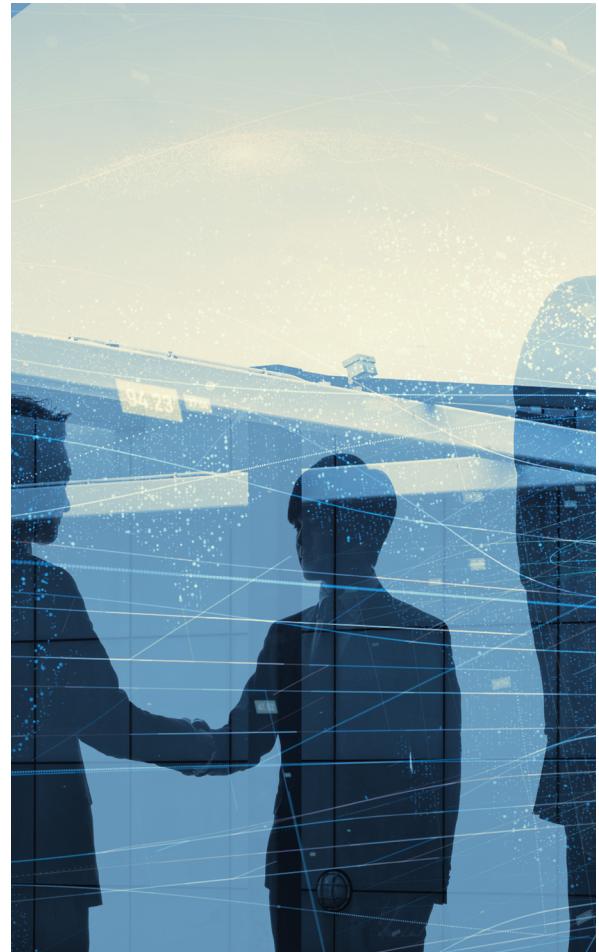
Gestión para el éxito sostenido de una organización: un enfoque de gestión de calidad.



ISO 9001:2015

SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD

La adopción de un sistema de gestión de la calidad es una decisión estratégica para una organización que le puede ayudar a mejorar su desempeño global y proporcionar una base sólida para las iniciativas de desarrollo sostenible.

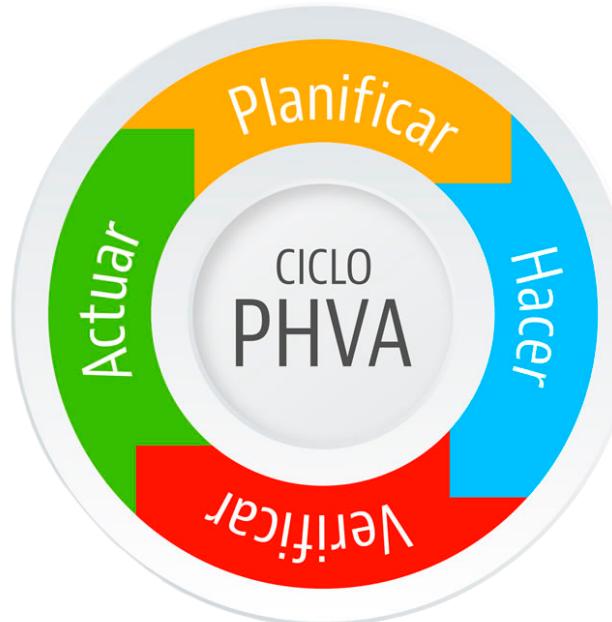


Los beneficios son:

- Capacidad para proporcionar regularmente productos y servicios que satisfagan los requisitos del cliente y los legales y reglamentarios aplicables.
- Facilitar oportunidades de aumentar la satisfacción del cliente.
- Abordar los riesgos y oportunidades asociadas con su contexto y objetivos.
- La capacidad de demostrar la conformidad con requisitos del sistema de gestión de la calidad especificados.

- Identificar necesidades y expectativas.
- Enfoque a procesos.
- Ciclo PHVA (Planear - Hacer - Verificar - Actuar).
- Pensamiento basado en riesgos.
- Satisfacción al cliente.

ENFOQUE A PROCESOS



El enfoque a procesos permite a una organización planificar sus desarrollo misional e interacciones.

INCORPORA EL CICLO PHVA

El ciclo PHVA permite a una organización asegurarse de que sus procesos cuenten con recursos y se gestionen adecuadamente, y que las oportunidades de mejora se determinen y se actúe en consecuencia.

PENSAMIENTO BASADO EN RIESGO

El pensamiento basado en riesgos permite a una organización determinar los factores que podrían causar que sus procesos y su sistema de gestión de la calidad se desvíen de los resultados planificados, para poner en marcha controles preventivos para minimizar los efectos negativos y maximizar el uso de las oportunidades a medida que surjan.



Serie ISO 10000: Normas de Satisfacción al cliente - No certificable

ISO 10001:2018

Gestión de calidad – Satisfacción del cliente – Pautas para códigos de conducta para organizaciones.

ISO 10002:2018

Gestión de calidad – Satisfacción del cliente – Directrices para el manejo de quejas en organizaciones.

ISO 10003:2018

Gestión de calidad – Satisfacción del cliente – Directrices para la resolución de disputas externas a las organizaciones.

ISO 10004:2018

Gestión de calidad – Satisfacción del cliente – Pautas para monitorear y medir.



10001 - 10002 - 10003 - 10004



Serie ISO 31000: No certificable – Sobre riesgos



ISO 73: 2009

Gestión de riesgos – Vocabulario.

ISO 31000:2018

Gestión de riesgos – Principios y directrices.

ISO/IEC 31010: 2009

Gestión de riesgos – Técnicas de evaluación de riesgos.

ISO / TR 31004: 2013

Gestión de riesgos – Guía para la implementación de ISO 31000.

ACTIVIDADES



- 1.** Investigar en la biblioteca virtual del Sena, cuáles son las normas de satisfacción al cliente de Icontec versión 2018, describa de cada una de ellas; el objeto y campo de aplicación, los términos y definiciones.

- 2.** Preparar charla expositiva de los siguientes temas, en equipo de trabajo de cuatro integrantes.

TEMAS

- ISO 10001:2018: Códigos de conducta para organizaciones.
- ISO 10002:2018: Directrices manejo de quejas en organizaciones.
- ISO 10003:2018: Directrices resolución de disputas externas a las organizaciones.
- ISO 10004:2018: Pautas para monitorear y medir.



ATENCIÓN AL CLIENTE