



## NOVENA GTA MES DE OCTUBRE 2021

Nombre del docente: <b>Ilma Calderón Boza</b>	
Especialidad Técnica: <b>Productividad y Calidad</b>	
Subárea: <b>Empresas de Calidad</b>	
Unidad de estudio: <b>Servicio al cliente.</b>	
Nivel: <b>Undécimo</b>	
Horario de atención: <b>Presencial</b>	Centro educativo: <b>CTP de la SUIZA</b>
Escenario: 1 ( <b>X</b> )    2 (   )    3 (   )    4 (   )	
Período establecido para el desarrollo de la guía: <b>Del 15 del mes agosto al 30 del mes setiembre de 2021</b>	

II Parte. Planificación Pedagógica	
<b>Espacio físico, materiales o recursos didácticos que voy a necesitar:</b> (Importante considerar la situación de cada uno de los estudiantes)	Lapiceros, lápiz, computadora, calculadora, audífonos y cuaderno, material de reciclaje, herramientas tecnológicas
<b>Indicaciones generales:</b>	Todo el material se le hace llegar a los estudiantes por medio de teams, whatsapp, físico o correo donde luego es revisado en la clase virtual por medio de Teams, las tareas o trabajos son devueltos por whatsapp, teams o en físico para ser revisados.

Detalle de la planificación de las actividades que realiza el estudiante.		
<b>Resultado (s) de aprendizaje/Objetivo (s):</b>		
1. Aplicar aspectos relacionados con el manejo de casos y la recuperación de clientes para empresas.		
Actividades de aprendizaje para la implementación de la mediación pedagógica en educación combinada	Ambiente de Aprendizaje	Evidencias



<p><b><u>Construcción/Aplicación:</u></b></p> <p>Determina las características del trabajo en equipo, en la puesta en marcha de trabajo efectivo, mediante la <u>técnica didáctica de la práctica dirigida</u>.</p> <p>El estudiante debe desarrollar los ejercicios con base a la materia entregada por la docente, primero debe realizar en equipo con dos compañeros una actividad compartida por medio de un archivo.</p> <p>En el segundo ejercicio debe describir una persona de su familia en cuanto a habilidades blandas y duras.</p> <p>Para todos los contenidos la docente entregará la materia explicativa de cada uno de los temas, en forma física o digital.</p> <ul style="list-style-type: none"><li>• La importancia de la recuperación al cliente.</li><li>• Tips para el manejo de la recuperación al cliente</li></ul>	<p>Hogar ( )</p> <p>Centro educativo ( <b>X</b> )</p>	<p>Tipo:</p> <p>( ) Conocimiento</p> <p>_____</p> <p>( ) Desempeño</p> <p>_____</p> <p>( <b>X</b> ) Producto</p> <p>_____</p>
--	---	---

## **Reto #1: Recuperación de Clientes.**

Observe el vídeo de pérdida de clientes que está en archivos de teams y de acuerdo a este realice lo siguiente:

**A.** Realice un brochur con las 7 estrategias para recuperar los clientes.

**B.** Conteste las siguientes preguntas:

1. ¿Cuáles son las fases de contactar el cliente perdido? Explique una de ellas.
2. ¿Qué se debe analizar cuando se hace el estudio de competencia?
3. ¿En cuál paso debes revisar la misión de la empresa?
4. ¿Qué es el E-mail marketing? ¿Y para que funciona?
5. ¿En el seguimiento se debe llamar todos los días al cliente?
6. ¿Por qué se dice que recuperar un cliente es más económico que conseguir uno nuevo?

## **Reto #2: Recuperación de Clientes**

Usted es dueño de la empresa “Dulces Golosos” está pensando en abrir el departamento de recuperación de clientes ya que se ha dado cuenta que muchos de sus clientes se han ido de su negocio a la competencia.

Desarrolle las 7 estrategias para recuperar los clientes en su negocio, explique cómo implementaría estas estrategias. Puede colocar nombres, lugares, clientes, hipotéticos para poder dar una mejor explicación.

**GTA #9 – I SEMESTRE 2021, EMPRESAS DE CALIDAD 11**

**Profesora:** Ing. Ilma Calderón Boza

**Nombre del Estudiante:** \_\_\_\_\_

Sección \_\_\_\_\_ Fecha de Entrega: Octubre 25

INDICADORES			
	LOGRADO (3 puntos)	EN PROCESO (2 puntos)	NO LOGRADO (1 punto)
Identifica las características de pérdida de clientes por medio dar respuesta a las preguntas.			
Identifica las características de pérdida de clientes por medio de resolución de caso de empresa Dulces Goloso.			

Total de puntos 6 Totales de puntos Obtenidos \_\_\_\_\_ Nota obtenida \_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_