

**Sección: 11-2**

**Profesor: Ing. Ilma Calderón Boza**

**II Semestre 2021**

**Caso (Evaluación Sumativa I) – Valor 23%**  
**Empresas de Calidad**

**Unidad de Estudio:** Atención al cliente

**Resultado de Aprendizaje:** Desarrollar los elementos básicos del servicio a los clientes utilizados por las empresas.

Fecha de entrega: 12 de octubre 2021

.....  
**Instrucciones:**

Debe realizar los ejercicios de manera individual, si hay estrategias sumativas iguales eso se toma como plagio y se castiga con una nota de 1.

**Reto 1 Habilidades blandas**

Realice un panfleto, divisor de libros o dispositivo a su gusto que contenga los siguientes temas:

- Definir que son habilidades blandas y habilidades duras.
- Puede decorarlo a su gusto, lo puede hacer en físico o digital. (Si es en físico debe colocar fotografías)

**Reto 2: Servicio al cliente**

Resuelva los siguientes casos de servicio al cliente, como debería actuar la compañía en cuestión.

1. “Pollo Sabroso” es una empresa de venta de comidas rápidas, actualmente ha crecido mucho ya que su platillo estrella el pollo frito es el mejor de la zona,

por eso se vio en la necesidad de implementar el servicio express para lo que abrió su call center.

En la primera semana se tuvieron varias quejas de los clientes entre ellas son:

- Duran mucho para ser atendidos y el teléfono timbra y timbra.
- La persona que atiende no conoce el menú y mucho menos los precios.
- Siempre contestan de mala forma y no dejan que el cliente pueda elegir su comida.

2. La tienda “Pink Roxy” abrió sus puertas en diciembre para poder hacer mejores ventas, a sus clientes les gustan sus precios, pero se quejan que cuando buscan sus artículos no hay una persona que les ayude hacerlo, nunca anuncian las ofertas y lo peor es que los artículos están marcados en un precio y la cajera siempre cobra otro mucho más alto.

### **Reto 3: Perdida de clientes**

a. ¿Qué debería hacer el CTP para mantener la fidelidad de sus estudiantes? Realice todo el análisis de acuerdo a los puntos dados.

b. ¿Qué recomendaciones daría usted para volver a traer un cliente perdido o inactivo?

c. Problema:

Carlos es dueño de un minisúper “La Favorita”, al frente de su establecimiento un chino colocó un supermercado “Súper 99”, ¿qué debería hacer Carlos para mantener la fidelidad de sus clientes?

**IMPORTANTE:** Deben adjuntar la hoja de instrumento de evaluación. La no presentación de la misma puede representar a criterio del profesor la no aceptación de su trabajo.

**INSTRUMENTO DE EVALUACIÓN  
II SEMESTRE 2021**

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

<b>Criterio</b>	<b>Logrado 3 puntos</b>	<b>En proceso 2 puntos</b>	<b>Aún no logrado 1 puntos</b>
1. Entrega puntalmente el trabajo	Entrega en la fecha y hora asignada	Entrega tarde el mismo día	Entrega el día después de la fecha asignada
2. Desarrolla los conceptos de habilidades blandas y duras mediante el desarrollo de un dispositivo.	Dispositivo bien elaborado	Dispositivo elaborado a medias	No realiza el dispositivo en forma correcta.
3. Analiza los conceptos del servicio al cliente mediante la resolución de casos	Resuelve correctamente los dos casos.	Resuelve parcialmente los casos.	No resuelve en forma correcta los casos.
4. Desarrolla estrategias de resolución de fidelización de clientes mediante la resolución de ejemplos.	Resuelve correctamente los tres ejercicios.	Resuelve parcialmente los ejercicios ejercicio.	Faltó alguno de los ejercicios.
<b>TOTAL 12 puntos</b>			