



Nombre del docente: **MsC. Guiselle Herrera Zúñiga**

Taller Exploratorio: Comercial y Servicios

Guía # 2

Subárea: Oficina Moderna

Unidad de estudio: Cultura de la Calidad

Nivel: **Sétimo**

Horario de atención: **Presencial**

Centro educativo: **CTP de la SUIZA**

Escenario: 1 (☒) 2 (☐) 3 (☐) 4 (☐)

Período establecido para el desarrollo de la guía:

Del 15 al 26 de Marzo de 2021

II Parte. Planificación Pedagógica

Espacio físico, materiales o recursos didácticos que voy a necesitar: (Importante considerar la situación de cada uno de los estudiantes)	Lapiceros, lápiz, computadora, calculadora, audífonos y cuaderno, material de reciclaje, herramientas tecnológicas
Indicaciones generales:	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.

Resultado (s) de aprendizaje/Objetivo (s):

2. Reconocer el proceso de Servicio al cliente relacionado con las partes del ciclo del servicio

Actividades de aprendizaje para la implementación de la mediación pedagógica en educación combinada	Ambiente de Aprendizaje	Evidencias
Construcción/Aplicación: Explica el proceso de Servicio al cliente relacionado con las partes del ciclo del servicio	Hogar (<input type="checkbox"/>) Centro educativo (<input checked="" type="checkbox"/>)	Tipo: (<input type="checkbox"/>) Conocimiento



El estudiante elabora una sopa de letras alusivo al tema

() Desempeño

(**X**) Producto

INSTRUMENTO DE EVALUACION DE LAS EVIDENCIAS

EVIDENCIAS

El estudiante elabora correctamente la Sopa de Letras



Qué es el servicio al cliente?

Se entiende por servicio al cliente o servicio de atención al cliente a **los métodos que emplea una empresa para ponerse en contacto con su clientela**, para garantizar entre otras cosas que el bien o servicio ofrecido llegue a sus consumidores y sea empleado de manera correcta.

¿Qué es el ciclo del servicio al cliente?

El ciclo del servicio al cliente es toda la secuencia de acciones por las que pasan los clientes en el momento en el que toman contacto de una organización hasta conseguir el producto o servicio que están buscando. Es decir, se trata de una cadena continua de acontecimientos por el cual pasa un cliente al contactar con una empresa.

Este ciclo **empieza cuando el cliente solicita el servicio o producto que la empresa ofrece y finaliza cuando el cliente logra lo que buscaba** y se siente satisfecho por el trato recibido.

Durante este proceso, cliente y proveedor mantienen contactos, los cuales son denominados “momentos de la verdad”. La experiencia que tenga el cliente de estos momentos de la verdad puede ser positiva o negativa, en función de cómo se haya sentido en el momento en que el vendedor o quien le ofrece el servicio le ha tratado.



Las empresas tienen muy en cuenta cómo se da el ciclo del servicio al cliente y, en especial, cómo se dan los momentos de la verdad, dado que, aunque solo sea una la mala experiencia que pueda percibir el cliente, ésta puede arruinar por completo la posible venta u oferta del servicio.

La gran utilidad de los ciclos del servicio al cliente es que permiten conocer las debilidades y fortalezas que presenta una institución al darse el contacto organización-cliente, además de **permitir identificar aquello que debe ser mejorado**.

Cabe tener en cuenta que el ciclo del servicio de una organización **no debe ser visto como un simple conjunto de tareas**. Se debe comprender que lo importante en estos ciclos es como experimenta el cliente las acciones y lo vive de forma agradable, con el beneficio de que vuelva a solicitar el producto o servicio a esa misma empresa en un futuro.

¿Qué es un momento de la verdad?

Un **Momento** de la **Verdad** es un episodio en el cual el cliente entra en contacto con cualquier aspecto de la empresa y se crea una impresión sobre la calidad de su **servicio**, no necesariamente lo determina el contacto humano ya que la infraestructura, señalamientos, oficinas, etc., es también un **momento** de la **verdad**.



SOPA DE LETRAS

C	E	M	P	R	E	S	A	P	A	T
L	P	C	R	U	O	U	T	Z	P	A
I	T	V	Z	L	R	B	K	V	R	R
E	A	T	C	T	E	K	R	O	O	E
N	O	I	V	E	R	D	A	D	C	A
T	C	E	P	E	R	M	I	T	E	S
E	C	O	N	T	A	C	T	O	S	F
S	A	V	B	Z	B	T	T	B	A	E
M	O	M	E	N	T	O	C	P	L	L
J	E	S	R	E	Z	V	T	C	O	I
P	K	S	E	R	V	I	C	I	O	Z

CLIENTE	CONTACTO	VERDAD	FELIZ
SERVICIO	EMPRESA	TAREAS	PROCESO
CICLO	MOMENTO	PERMITE	

