



COMPLEJO EDUCACIONAL SAN ALFONSO
FUNDACIÓN QUITALMAHUE
Eyzaguirre 2879 Fono- 22-852 1092 Puente Alto
planificacionessanalfonso@gmail.com
www.colegiosanalfonso.cl



MÓDULOS: ATENCIÓN AL CLIENTE

NIVEL: TERCERO MEDIO

DOCENTE: PILAR BELTRÁN RUBILAR

CURSO: 3 °A

ACTIVIDAD N° 4

Aprendizajes Esperados N°1: Atiende a clientes externos, según sus demandas preferencias y expectativas, utilizando herramientas de relaciones públicas y aplicando los protocolos definidos por la empresa sobre la materia.

VOY A ATENDER AL PÚBLICO COMO
ME MUSTA QUE ME ATIENDAN A MI

Según lo visto anteriormente en cada vez que tenemos a alguien en frente o por teléfono que demanda nuestros servicios aplicamos **el proceso de comunicación**:

Emisor \longrightarrow mensaje \longrightarrow receptor

Para desarrollar y mejorar nuestra comunicación con los clientes debemos:

Aprender a escuchar
Aprender a atender
Respetar al otro
Reconocer nuestros prejuicios
Invitar a l otro a expresarse



Recordemos que

Cliente externo: Son las personas que usted atiende personalmente o por teléfono, cuando le compran productos o servicios. Sin ellos no habría ventas, negocios, etc. Por ejemplo proveedores, prestadores de servicio, etc.

Tomando en cuenta lo visto anteriormente, para ser buenos comunicadores necesitamos desarrollar la intención de comunicarnos con nuestros clientes y para eso tenemos hoy en día las comunicaciones instantáneas, que son el teléfono, redes sociales, etc.

CONEXIONES INSTANTANEAS:

Comunicarse y establecer relaciones constituye realmente la esencia de su trabajo, no tiene que llevar mucho tiempo y con frecuencia tienen lugar en un instante. Lo malo es convertir a un cliente en enemigo, por ejemplo que su teléfono suene en reiteradas ocasiones y usted no conteste, **¿Qué clase de conexión a hecho usted con su cliente?**

Algunas de las oportunidades sencillas pero altamente benéficas para causar impresiones positivas son:

- Conteste el teléfono con un atento saludo antes de identificarse personalmente o identificar su empresa (es la mejor manera de iniciar una conversación).

Actividad:

1.- Llamar a 20 empresas, anotar el nombre de la empresa y el saludo que le brindan a usted como cliente.

Ejemplo: -Lider:

Hola, buenas tardes, habla con Rodrigo Pérez, con quién tengo el gusto de hablar?

2.- lea atentamente cada uno de los saludos escritos anteriormente, grábelos en su teléfono celular y envíelos como mensajes de voz a mi contacto por whatsapp.