



Guía de trabajo

Módulo: Atención de clientes

Nombre:

Curso:

Objetivo: Reconocer la importancia de la comunicación en la atención al cliente.

Instrucciones:

- Lea con atención el caso laboral y responda.
- Las respuestas deben estar registradas en su cuaderno, para posterior revisión.

Caso:

Empresa : Constructora Independencia Ltda.

Departamento : Ventas

Situación:

Ingresan al departamento de Ventas dos personas a consultar diferentes situaciones:

El primer cliente, un hombre de 50 años de edad, con una voz ronca y muy enojado declara que su casa está presentando fallas estructurales, a lo cual es derivado al departamento de "Construcción" donde es atendido por un alumno en práctica recién llegado, el cual dice que no puede ayudarlo, que no tiene tiempo para él y que además no maneja el tema.

El segundo cliente, una mujer de 27 años de edad, con una actitud muy pasiva, consulta sobre las posibilidades de adquirir una vivienda, a lo cual la ejecutiva ofrece una variada gama de alternativas, y la clienta solo responde con la cabeza y escasa respuesta verbal. La ejecutiva entrega un folleto y le indica que lo lea en sus ratos libres para entender lo que ella le está explicando.

En relación al caso laboral, responda lo siguiente:

1.- De acuerdo a la situación vivida por el primer cliente, nombre tres errores de comunicación.

2.- ¿Cómo habría actuado usted en el primer caso?

3.- De acuerdo al segundo caso, nombre tres aciertos de comunicación.

4.- ¿Cuál es el factor más importante en la atención al cliente según el texto?

5.- Nombre la actitud que debería tener un profesional de la atención al cliente, frente a las estas situaciones:

Situación	Actitud profesional
Cliente alterado frente a un ejecutivo que lo grita a viva voz.	
Cliente no recibe atención oportuna ya que el ejecutivo está usando el whatsapp.	
Cliente muy tímido necesita orientación sobre un producto que desea adquirir.	