**TRABAJO N° 3 MÓDULO**

**SERVICIO DE ATENCIÓN AL CLIENTE 3° A**

**2020**

 PROFESOR: JUAN CARLOS CISTERNAS VIVAR

 ESPECIALIDAD TECNICO PROFESIONAL

 CORREO PROFESOR: coordinadorpractica@gmail.com

NOMBRE ESTUDIANTE…………………………………………………………

FECHA………………………………………………………………………………

PLAZO DE ENTREGA: 29 MAYO

**Instrucciones generales**

1. Desarrollar el trabajo en forma individual con el apoyo del material entregado por el docente.
2. Analice el documento e identifique a todos aquellos tipos de clientes.
3. Cuenta con apoyo de ppt.

**CRITERIO DE EVALUACION**.

Responde a las demandas de clientes externos aplicando los protocolos definidos según tipo de consulta o demanda, aplicando técnicas de relaciones públicas y de comunicación adecuadas.

**Objetivo evaluación**

 Estudiantes desarrollan trabajo analítico y responden de acuerdo a lo solicitado.

**CASO PARA ANÁLISIS.**

Pedro y Josefina son amigos desde la infancia por lo tanto han comparted muchas experiences juntoes, Como tampien han crecido juntos y han desarrollado características bastante similares.

Hoy ya son adultos y profesionales que trabajan en diferentes rubros del mercado nacional.

Pedro es un destacado ingeniero en informática por lo tanto se maneja de maravilla en todos los sistemas modernos de comunicación digital, y es por esto que cuando debe realizar algún tipo de compra prefiere hacerlo por este medio, el que encuentra mas seguro comparativamente a tener que ir hasta algún centro comercial y darse la lata de espera, hacer filas, esperar que un vendedor lo atienda etc, cosas que le molestan mucho. Sin embargo, hoy en día los sistemas están colapsando de acuerdo a los acontecimientos nacionales y mundiales lo que hace que el sistema al que él está acostumbrado colapse y sea mucho más lento y engorroso que antes, situación que lo incomoda demasiado y le obliga a realizar reclamos sin tener la paciencia requerida para estas situaciones.

Josefina profesora de artes de un colegio de la comuna de san Bernardo es constante visitadora de un mall de la comuna en donde es muy conocida y a quien atienden muy bien.

Le gustan las decoraciones para su casa y suele comprar constantemente de todo aquello que adorne su casa. El domingo anterior se dirigió a su habitual salida de compras y se encontró solo con personal nuevo en la tienda, quienes desconocían los gustos de Josefina por lo tanto no sabían cómo atenderla. Los vendedores todos nuevos perdían la paciencia rápidamente y simplemente la dejaban hablando sola. Josefina no hizo reclamo alguno en contra de los vendedores y simplemente dejo de comprar en ese lugar.

1. ¿Qué tipo de cliente es Pedro y cuáles son sus características?
2. ¿Qué tipo de cliente es josefina y cuáles son sus características?
3. ¿Cómo debió actuar el encargado de la venta digital en el caso de pedro?
4. ¿Qué acciones debían tomar los vendedores en el caso de Josefina?