**DIRECCIÓN ACADÉMICA**

**DEPARTAMENTO DE CONTABILIDAD**

**Respeto – Responsabilidad – Resiliencia – Tolerancia**

**Pauta de corrección Guía N°2: Atención de clientes**

APRENDIZAJE ESPERADO: 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.

**Actividad**

1. De acuerdo a las definiciones acerca de “cliente”, elabora una definición con tus palabras de dicho concepto

*Resp: Un cliente es una persona o entidad que utiliza o compra los bienes y/o servicios de una empresa.*

1. ¿Por qué consideras que es importante tener un concepto y definición clara acerca del concepto de cliente?

*Resp: Tener un concepto de cliente nos permite conocer sus características, elementos que lo definen entre otros para realizar un mejor servicio de atención.*

1. ¿Qué es el servicio al cliente?

*Resp: Corresponde al tiempo o momentos en que la empresa tiene contacto directo o indirecto con la persona o entidad que utiliza los servicios de la empresa.*

1. ¿Cómo se diferencia el concepto servicio al cliente de atención al cliente? Menciona un ejemplo.

*Resp: El servicio al cliente es el momento o situación en que se tiene contacto con la persona o entidad que utiliza los servicios de la empresa, mientras que la atención se refiere a la forma, al trato que se da al cliente al momento en que se interactúa con él.*

1. De acuerdo al concepto estrategia, menciona al menos 5 ideas que podrías aplicar como estrategias en una empresa de comercio.

*Resp: - Ofrecer ayuda en forma oportuna al cliente*

 *- Resolver problemas con rapidez*

 *- Utilizar un lenguaje amable y cortés*

 *- Personalizar el trato al cliente*

 *- Poner al cliente como el elemento más importante de la empresa*

1. ¿Por qué es importante la atención al cliente por parte de las empresas?

*Resp: Es importante ya que el cliente es el elemento fundamental para el funcionamiento de la empresa, de su satisfacción dependerá la ampliación de las ventas y el crecimiento de la empresa.*

1. ¿Qué son los sistemas en atención al cliente? Da un ejemplo para cada caso.

*Resp: Es el conjunto de elementos que se establecen para dirigir y coordinar el personal que trabaja en la empresa relacionado con el servicio que presta.*

*Ejemplo: Sistema gerencial: Gerencia General, Directivos*

 *Sistema técnico: elementos que se utilizan para la entrega del bien o servicio que entrega la empresa.*

 *Sistema de normas: Manual de procedimientos de devolución de productos*

 *Sistema humano: Está formado por el grupo de personas que prestan los servicios a los clientes, sea de manera directa o indirecta*