



Cultura de servicio

Nivel 1 / Lección 1 / Actividad 1

IMPORTANTE

Para resolver tu actividad, **guárdala** en tu computadora e **imprímela**.

Si lo deseas, puedes conservarla para consultas posteriores, ya que te sirve para reforzar tu aprendizaje. No es necesario que la envíes para su revisión.

Propósito de la actividad

Reconocer las características de una cultura de servicio enfocada en el cliente, así como los elementos que construyen una atención al cliente excepcional para comprender cómo influye en la calidad del servicio brindado y la percepción del consumidor sobre la organización.

Practica lo que aprendiste

- I. Describe breve y claramente qué es la cultura organizacional, sus características y componentes clave al orientarse a las personas.

La cultura organizacional es: _____

Las características de la cultura orientada a las personas son:

- _____

- _____

- _____



Los componentes clave de la cultura orientada a las personas son:

- _____

- _____

- _____

- _____

- _____

- _____

II. Llena la siguiente tabla con dos estrategias de los recursos humanos y tecnológicos que utilizan las organizaciones para desarrollar un servicio de calidad que se centre en la satisfacción y bienestar de clientes y colaboradores:

Recursos humanos	
Recursos tecnológicos	



- III. Menciona tres acciones a seguir para centrarte en el cliente:
1. _____
 2. _____
 3. _____

- IV. Relaciona cada concepto con su definición.

- | | |
|---------------------------|---|
| a. Colaboradores | () Medios, recursos y herramientas tecnológicas que ayudan a dar un servicio de excelencia. |
| b. Cliente | () Estrategia que sirve para crear un servicio integral que satisfaga al cliente. |
| c. Sistemas | () Procesos y canales de comunicación para cumplir los objetivos y metas de la organización. |
| d. Estrategia de servicio | () El servicio gira alrededor de sus necesidades, motivaciones y preferencias. |
| e. Triángulo del servicio | () Equipo de trabajo que interactúa entre sí y con el cliente para atenderlo de forma personalizada. |

- V. Completa correctamente los enunciados sobre las características de las personas y sistemas tecnológicos que componen la atención al cliente.

- El personal que interactúa directamente con los clientes debe dar _____ y usar _____ para dialogar respetuosamente, _____ y resolver dudas o peticiones de los consumidores para proponer _____.



- Los sistemas de la organización ayudan a _____ los procesos para _____ y _____ las solicitudes de los clientes.
- Es importante que los colaboradores sean _____, _____ y _____ al momento de atender al cliente, así como evitar _____, _____, _____ u _____ a los consumidores.
- Las plataformas informáticas pueden usarse para darles _____ a los clientes, donde ellos elijan qué _____ o _____ desean adquirir y _____ por sí mismos.
- El personal necesita _____ la información de los _____ y _____ de la organización para _____ de forma _____ y _____.
- La tecnología es usada por las organizaciones para _____ a los clientes informados _____ y _____, haciendo uso de _____, _____, _____ o _____.