



Planchador [Nivel 1]

Lección 1 / Actividad 1

Atención al cliente

A) Propósito de la lección

Fortalecer tus conocimientos en la atención al cliente

B) Actividades

I. Atención al cliente

1. Consulta el video “Principios básicos de atención al cliente”.

Nota: Durante tu aprendizaje, encontrarás palabras que desconozcas, por lo cual necesitarás hacer un glosario. Ten dónde anotar (hoja, cuaderno, etc.) estas palabras y su significado. Este glosario lo llenarás a lo largo de todos los niveles, es importante que lo hagas de una manera clara y entendible para ti.

2. Lee el caso y analízalo.

Tintorería Millán

Antonio es planchador en la tintorería Millán y junto con su hermano Ramón atiende la tintorería. A diferencia de Ramón, Antonio es muy callado y no le gusta hablar con las personas.

En cierta ocasión Ramón salió del negocio y la Sra. Martha llegó a recoger su vestido para la fiesta de esa noche y le dijo:

—Buenas tardes, Antonio, vengo a recoger mi vestido. Aquí está mi nota.

—Ajá —Antonio le contestó.

Al buscarlo se dio cuenta de que había sido entregado a otro cliente y le dijo:

—No está.



La Sra. Martha se enojó...

De acuerdo a lo que aprendiste en la lección, responde:

- a) ¿Cómo debió actuar Antonio?
- b) Modifica la historia y evita que la señora Martha se enoje.

C) Cierre de la lección

En esta lección identificaste las consideraciones para dar una atención de calidad al cliente, lo cual se reforzó con el caso de la tintorería Millán en la que describiste la forma en la que se debió resolver el problema.

IMPORTANTE

Guarda este documento porque formará parte de tus ejercicios que acreditan tu participación en el programa. Utiliza la siguiente etiqueta en tu archivo:

Estructura de la etiqueta:

Ocupación_NivelX_LeccionX_XXXX_AX_XXXX.doc

Ejemplo:

Planchador_Nivel1_Leccion1_XXXX_AX_XXXX.doc

Nota: Sustituye las XXXX por las iniciales de tu nombre y apellidos