



Institución Educativa La Milagrosa

Secretaría de Educación de Medellín

Distrito de Ciencia, Tecnología e Innovación

Núcleo Educativo 926 La Milagrosa

NIT: 811.017.366-7 DANE: 105001000418

Plan de Mejoramiento Media Técnica Gestión Administrativa Modulo de “Servicio al Cliente”

Docente: Yira Helena Mena Palacios

Periodo: Plan de mejoramiento, periodo dos (2)

Grados: 10-2

Estudiantes:

1. ¿Para ti que es Servicio al Cliente?
2. Nombra 5 características del Servicio al Cliente
3. Dibujar el ciclo de atención al cliente (antes, durante y después de la compra) con ejemplos reales.
4. Con tus palabras define que es “un momento de verdad” en atención al cliente
5. Después de leer el siguiente caso subrayar los momentos en que la interacción con el cliente fue clave para su satisfacción o insatisfacción.

Compra de un celular:

María decidió comprar un nuevo celular en una tienda del centro comercial. Al entrar, **un asesor la recibió con una sonrisa y la saludó cordialmente**, preguntándole qué estaba buscando. María explicó que quería un celular con buena cámara y batería duradera. El asesor le mostró tres modelos y **respondió con paciencia todas sus dudas**, incluso comparando precios y funciones.

Cuando María eligió uno, el asesor **le ofreció activar el teléfono y transferir sus datos sin costo adicional**, lo que la hizo sentir muy agradecida. Sin embargo, al momento de pagar, **la cajera estaba distraída con su celular personal y tardó más de 10 minutos en procesar la compra**, sin ofrecer disculpas.

Antes de irse, el asesor **acompañó a María hasta la puerta y le agradeció por su compra**, invitándola a regresar si necesitaba accesorios o soporte técnico.

6. Haz una lista de clientes (enojado, indeciso, exigente, etc.) y al frente di cómo debes atender a cada uno.

“Humanismo y Tecnología para Formar Jóvenes Emprendedores y Competentes”



Sede Central +57 3243009932
Sede Santo Tomás +57 3243009934



Sede Central: Carrera 29 No. 41-14, Medellín
Sede Santo Tomás: Carrera 33 No. 36A-28, Medellín



secretaria@ielamilagrosa.edu.co



Institución Educativa La Milagrosa

Secretaría de Educación de Medellín

Distrito de Ciencia, Tecnología e Innovación

Núcleo Educativo 926 La Milagrosa

NIT: 811.017.366-7 DANE: 105001000418

7. Redactar respuestas por correo o chat a tres clientes con diferentes situaciones (reclamo, consulta, felicitación).
8. Crear un pequeño manual de 5 pasos para atender a un cliente desde el primer contacto hasta el seguimiento final.
9. Simular que son “clientes incógnitos” en un negocio cercano y registrar la calidad del servicio recibido. Redacta el caso.
10. Escribir un plan individual con 3 acciones concretas para mejorar la atención al cliente en su entorno académico.

"Humanismo y Tecnología para Formar Jóvenes Emprendedores y Competentes"



Sede Central +57 3243009932
Sede Santo Tomás +57 3243009934



Sede Central: Carrera 29 No. 41-14, Medellín
Sede Santo Tomás: Carrera 33 No. 36A-28, Medellín



secretaria@ielamilagrosa.edu.co