

## APLICACIONES DE SERVICIO AL CLIENTE

### Conexión de carreras del condado de Pierce

### Acuerdo de Articulación de Crédito Dual

---

**Al término de cursos de secundaria equivalentes a las siguientes competencias:**

c Emplear un comportamiento centrado en el cliente que incluya:

- Saludo apropiado
- Escucha activa
- Preguntar para descubrir necesidades.
- Analiza las necesidades del cliente
- Compara múltiples puntos de vista y relaciona la intención con la deseada resultados
- Identifica quejas, demuestra compostura e interpreta preocupaciones
  
- Identifica el problema, analiza las posibles causas y recomienda un plan de acción • Considera las preocupaciones de los clientes internos y externos
- Defensores en nombre del cliente

c Desarrollar y utilizar soluciones creativas y resolución proactiva de problemas/toma de decisiones para satisfacer las necesidades del cliente

- Hace un esfuerzo excepcional en nombre de un cliente • Obtiene recursos adicionales para satisfacer las necesidades del cliente
- Resuelve conflictos a satisfacción de los clientes.

c Analizar y explicar varios elementos de un servicio al cliente

cultura incluyendo lo siguiente:

- Filosofía de servicio
- Misión organizacional
- Políticas y procedimientos
- Técnicas de retroalimentación del cliente •
- Comportamiento de los empleados
- Roles y expectativas
- Elementos de servicio al cliente definidos por la organización
  
- Impacto del buen y mal servicio al cliente en la organización
  
- Problemas actuales de servicio al cliente
- Actividades de marketing que impactan en el servicio al cliente
- Mediciones y técnicas de medición respecto al servicio al cliente

y Informa a los empleados sobre los problemas actuales de servicio al cliente y los estándares organizacionales.

- Verifica que la comunicación sea oportuna y efectiva
- Verifica que la comunicación incluya información sobre expectativas, pautas y medición de los niveles de servicio al cliente

c Desarrollar y aplicar estrategias de comunicación con diferentes

estilos de comportamiento y personalidad

- Se interesa activamente y ayuda voluntariamente a los demás, modifica el comportamiento en el entorno y muestra empatía por los demás.

c Discutir las habilidades apropiadas de servicio al cliente por teléfono c

Desarrollar y aplicar estrategias para manejar los encuentros con los clientes

incluso:

- Insatisfecho •
- Indeciso
- enojado
- Exigente
- Grosero y hablador

c Enumerar y aplicar los factores culturales que impactan el servicio al cliente en un ambiente de negocios diverso

c Desarrollar un plan de acción para clientes insatisfechos que incluya la recuperación del servicio tras una falla en la calidad, cantidad o tipo de producto o servicio entregado

c Demostrar responsabilidad personal asistiendo a clase, participando activamente y cumpliendo con los compromisos de tiempo

c Describir los estilos sociales y su impacto en las relaciones.

c Analizar culturas de servicio positivas

c Discutir las causas de la interrupción de la escucha y las soluciones efectivas

c Demostrar técnicas profesionales de resolución de problemas

c Diseñar una herramienta de investigación de encuestas (encuesta, grupo focal o proyecto de observación)

- Tabular los resultados de la investigación.
- Informar sobre los resultados en una presentación en clase.

---

**Un estudiante que obtenga una calificación de "C" o mejor puede obtener créditos universitarios en una de las siguientes universidades:**

Universidad  
Colegio técnico de Bates

Curso  
MARK 102 (Código CIP: 52.1401)

Créditos  
5