ACTIVIDAD 2

JUAN DAVID POSSO CABRA

INSTITUCION TECNICA EMPRESARIAL MGUEL DE CERVANTES SAAVEDRA

IBAGUE-TOLIMA

27/05/2021

11-1

ACTIVIDAD

1. Tras su visualización, analiza los dos casos que se plantean en el mismo para responder a las siguientes cuestiones:

• ¿Cuáles son las fases de atención al cliente que no existen en el primer caso?

• Identifica las fases de atención al cliente en el segundo caso

DESARROLLO

1R/= Primer caso

Las fases que no existe en este caso son

* Conocimiento bien el producto
* En autoservicio necesidad de información
* Proximidad con el cliente
* Solucionar sus necesidades
* Asesorar bien al cliente
* Profesionalismo

2R/= Las fases del segundo son

* Profesionalismo
* Solucionar la necesidad del cliente
* Hay un buen asesoramiento al cliente
* Da una buena información
* Logra vender más que en el primer caso