



artesanías de colombia



Proyecto ADC2014-290
Fomento de la actividad productiva artesanal del departamento de Cundinamarca

Artesanías de Colombia S.A.

Talleres sobre ventas y atención al cliente

ASESOR:

Alexander Flórez Pulgarín
Profesional Asesor comercial
Unión Temporal Nexus - Gestando

OPERADOR:

UNIÓN TEMPORAL NEXUS - GESTANDO

DICIEMBRE DE 2014



AIDA VIVIAN LECHTER DE FURMANSKI
GERENTE GENERAL

IVÁN ORLANDO MORENO SÁNCHEZ
SUBGERENTE DE DESARROLLO
DIRECTOR DE PROYECTO

MARÍA GABRIELA CORRADINE MORA
PROFESIONAL DE GESTIÓN SUBGERENCIA DE DESARROLLO
COORDINADORA LABORATORIO DE INNOVACIÓN Y DISEÑO DE CUNDINAMARCA

ÁLVARO CRUZ VARGAS
GOBERNADOR DE CUNDINAMARCA

CLEMENCIA GIRALDO GUTIÉRREZ
SECRETARÍA DE COMPETITIVIDAD Y DESARROLLO ECONÓMICO

ARNULFO GUTIÉRREZ CAMARGO
DIRECTOR DE DESARROLLO EMPRESARIAL

ALFONSO RIVAS LOMBO
SUPERVISOR SCDE

CONSTANZA DEL PILAR ARÉVALO RAMÍREZ
ASESOR EN DISEÑO



**UT NEXUS GESTANDO
OPERADOR**

**ANTONIO SALCEDO
DIRECTOR**

**ÁNGELLO GALLEGO ORTIZ
DIRECTOR OPERATIVO**

**ÁNGELA PANTOJA
COORDINADORA DE PROYECTO**

**ALEXANDER FLÓREZ PULGARÍN
ASESOR COMERCIAL**

Proyecto ADC2014-290
**Fomento de la actividad productiva artesanal del departamento de
Cundinamarca**

Contenido

INTRODUCCIÓN.....	5
RESULTADOS	8
CAPACITACIÓN DE SERVICIO AL CLIENTE.....	8
GACHANCIPA - CAPACITACION SERVICIO AL CLIENTE	8
GIRARDOT – CAPACITACION SERVICIO AL CLIENTE	9
SUSA - CAPACITACIÓN SERVICIO AL CLIENTE	10
AGUA DE DIOS - CAPACITACIÓN SERVICIO AL CLIENTE	11
ANAPOIMA – CAPACITACIÓN SERVICIO AL CLIENTE	12
TOCAIMA – CAPACITACIÓN SERVICIO AL CLIENTE	13
SUESCA – CAPACITACIÓN SERVICIO AL CLIENTE.....	14
GUATAVITA – CAPACITACIÓN SERVICIO AL CLIENTE	15
SESQUILE – CAPACITACIÓN SERVICIO AL CLIENTE	16
SIMIJACA – CAPACITACION SERVICIO AL CLIENTE.....	17
FUQUENE – CAPACITACIÓN SERVICIO AL CLIENTE	18
GUACHETA – CAPACITACIÓN SERVICIO AL CLIENTE.....	19
SUTATAUSA – CAPACITACIÓN SERVICIO AL CLIENTE	20
COGUA – CAPACITACION SERVICIO AL CLIENTE.....	21
SILVANIA – CAPACITACIÓN SERVICIO AL CLIENTE	22
ZIPAQUIRA – CAPACITACIÓN SERVICIO AL CLIENTE	23
CONCLUSIONES.....	24

Proyecto ADC2014-290

Fomento de la actividad productiva artesanal del departamento de Cundinamarca

INTRODUCCIÓN

El presente informe tiene por objeto informar sobre las capacitaciones que se hicieron en SERVICIO AL CLIENTE y cuentas a los artesanos de 16 municipios de Cundinamarca.

Los municipios impactados fueron:

Nº	MUNICIPIO
1	Gachancipa
2	Girardot
3	Susa
4	Agua de Dios
5	Anapoima
6	Tocaima
7	suesca
8	Guatavita
9	sesquile
10	simijaca
11	fuquene
12	guacheta
13	sutatausa
14	cogua
15	silvania
16	zipaquirá

El total de artesanos impactados fue de 122 artesanos.

La metodología a utilizar fue taller, donde el participante interactuaba con el facilitador y a través de ejercicios prácticos se corroboraba la interiorización del conocimiento. Se contó con apoyo de presentaciones que se presentan a continuación.

Título
Description o subtítulo

SERVICIO AL CLIENTE

ALEXANDER FLÓREZ P

REFLEXIÓN ...

QUE ES SERVICIO AL CLIENTE ?

Es el conjunto de actividades interrelacionadas que ofrece una empresa con el fin de que el cliente **obtenga el producto o servicio en el momento y lugar adecuado** y se asegure un uso correcto del mismo.

El **servicio al cliente es una potente herramienta de marketing.**

IMPORTANCIA DEL SERVICIO AL CLIENTE

- El cliente no depende de nosotros... **Nosotros dependemos de él.** Se ve representado en **MAYOR RENTABILIDAD.**

IMPORTANCIA DEL SERVICIO AL CLIENTE

- Atraer un nuevo cliente es aproximadamente seis veces más caro que mantener uno. Se han observado que los clientes son sensibles al servicio que reciben de sus proveedores, ya que significa que el cliente obtendrá a las finales menores **costos.**
- Armonía organizacional.** Cultura organizacional es muy positiva.

IMPORTANCIA DEL SERVICIO AL CLIENTE

Un agricultor, cuyo maíz siempre había obtenido el primer premio en la feria del estado, tenía la costumbre de compartir sus mejores semillas de maíz con todos los demás agricultores de los contornos.

Cuando lo preguntaron por qué lo hacía, dijo: "En realidad, es por puro interés. El viento tiene la virtud de trasladar el polen de unos campos a otros. Por eso, si mis vecinos cultivaran un maíz de clase inferior, la polinización rebajaría la calidad de mi propio maíz. Esta es la razón por la que me interesa enormemente que sólo planten el mejor maíz."

TODO LO QUE DAS A OTROS TE LOS ESTÁS DANDO A TI MISMO.

ORGANIGRAMA EN UNA EMPRESA CENTRADA EN EL CLIENTE

Pirámide tradicional de autoridad Inversión de la pirámide de autoridad

Los Diez Mandamientos de la Atención al Cliente

- 1.- El cliente por encima de todo
Es el cliente a quien debemos tener presente antes de nada.
- 2.- No hay nada imposible cuando se quiere
Abecés los clientes solicitan cosas casi imposibles con un poco de esfuerzo y ganas se puede conseguir lo que el desea
- 3.- Cumple todo lo que prometas
Son muchas las empresas que tratan a partir de engaños de efectuar ventas o de retener clientes pero que pasa cuando el cliente se da cuenta

4. Solo hay una forma de satisfacer al cliente, darle mas de lo que espera.
se siente satisfecho al recibir mas de lo esperado ¿Cómo lograrlo? Conociendo muy bien a nuestros clientes enfocándonos en sus necesidades y deseos.

5.- Para el cliente tu marcas la diferencia tiene contacto directo con los clientes tienen un gran compromiso, pueden hacer que un cliente regrese o que jamás quiera volver. Eso hace la diferencia.

6.- Fallar en un punto significa fallar en todo funciona a la perfección, que tengamos controlado todo, pero que pasa si fallamos en el tiempo de entrega, si la mercancía llega accidentada o si en el momento de empacar el par de zapatos nos equivocamos y le damos un numero diferente, todo se va al piso. (empaques, merchandising, beneficios, actitud de venta motivación)

7.- Un empleado insatisfecho genera clientes insatisfechos **Los empleados propios son " el primer cliente" de una empresa, si no se les satisface a ellos como pretendemos satisfacer a los clientes externos, por ello las políticas de talento humano debe ir de la mano de las estrategias de marketing.**

8.- El juicio sobre la calidad de servicio lo hace el cliente única verdad es que son los clientes son quienes, en su mente y su sentir lo califican, si es bueno vuelven o de lo contrario no regresan.

9.- Por muy bueno que sea un servicio siempre se puede mejorar las metas propuestas de servicio y satisfacción del consumidor, es necesario plantear nuevos objetivos, " la competencia no da tregua".

10.- Cuando se trata de satisfacer al cliente, todos somos un equipo

Todas las personas de la organización deben estar dispuestas a trabajar en pro de la satisfacción del cliente, tratése de una queja, de una petición o de cualquier otro asunto.

LOS SIETE PECADOS DEL SERVICIO

de negocios de servicio la mediocridad es la norma.
En los negocios como en la vida hay una realidad muy simple:

La búsqueda de la mediocridad siempre tiene éxito

- > Apatía
- > Desaire
- > Frialdad
- > Evasivas
- > Aire de superioridad
- > Robotismo
- > Reglamento

13

ESTRATEGIA DEL SERVICIO AL CLIENTE

El liderazgo de la alta gerencia busca la calidad en la empresa.

- > La **calidad** interna impulsa la satisfacción de los empleados.
- > La satisfacción de los empleados impulsa su **lealtad**.
- > La lealtad de los empleados impulsa la **productividad**.
- > La **productividad** de los empleados impulsa el **valor** del servicio.
- > El **valor** del servicio impulsa la satisfacción del cliente.
- > La satisfacción del cliente impulsa la **lealtad** del cliente.
- > La lealtad del cliente impulsa las utilidades y la consecución de nuevos públicos.

14

MOMENTOS DE VERDAD

Momento de verdad: un episodio en el cual el cliente entra en Contacto con cualquier aspecto de la organización y tiene una Impresión sobre la calidad de su servicio.

- ✓ La calidad del servicio esta en los detalles.
- ✓ La compañía existe en la mente de clientes solamente durante aquellos casos en que estos entran en contacto directo con aspectos específicos de su operación.

15

RESULTADOS

CAPACITACIÓN DE SERVICIO AL CLIENTE

GACHANCIPA - CAPACITACION SERVICIO AL CLIENTE

Fecha: 12-12-2014



*Foto: Centro artesanal Gachancipa. Gachancipa, Fotos tomadas por Alexander Flórez P. 2014

Nº de horas:	3
Nº de beneficiarios:	5
Nº de Hombres:	0
Nº de mujeres:	5

Aspectos a Evaluar del Asesor	Deficiente	Aceptable	Bueno	Muy bueno	Total
Conocimientos del tema			2	3	5
Cumplimiento de horario			3	2	5
Claridad de las especificaciones			2	3	5
Calidad con la relación con los asistentes			2	3	5
Aspecto a evaluar de la actividad	Deficiente	Aceptable	Bueno	Muy bueno	Total
Utilidad de lo aprendido en su trabajo			2	3	5
Total	0	0	11	14	25

GIRARDOT – CAPACITACION SERVICIO AL CLIENTE

Fecha: 13-12-2014



*Foto: Centro artesanal Calle 18 a N° 17-34 Girardot. Fotos tomadas por Alexander Flórez P. 2014

Nº de horas:	3
Nº de beneficiarios:	12
Nº de Hombres:	2
Nº de mujeres:	10

Aspectos a Evaluar del Asesor	Deficiente	Aceptable	Bueno	Muy bueno	Total
Conocimientos del tema				11	11
Cumplimiento de horario				11	11
Claridad de las especificaciones				11	11
Calidad con la relación con los asistentes				11	11
Aspecto a evaluar de la actividad	Deficiente	Aceptable	Bueno	Muy bueno	Total
Utilidad de lo aprendido en su trabajo				11	11
Total	0	0	0	55	55

SUSA - CAPACITACIÓN SERVICIO AL CLIENTE

Fecha: 14-12-2014



*Foto: Centro artesanal cra. 3 No 5 17 Susa. Fotos tomadas por Alexander Flórez P. 2014

Nº de horas:	3
Nº de beneficiarios:	5
Nº de Hombres:	0
Nº de mujeres:	5

Aspectos a Evaluar del Asesor	Deficiente	Aceptable	Bueno	Muy bueno	Total
Conocimientos del tema			3	2	5
Cumplimiento de horario			1	4	5
Claridad de las especificaciones			1	4	5
Calidad con la relación con los asistentes			1	4	5
Aspecto a evaluar de la actividad	Deficiente	Aceptable	Bueno	Muy bueno	Total
Utilidad de lo aprendido en su trabajo			5	0	5
Total	0	0	11	14	26

AGUA DE DIOS - CAPACITACIÓN SERVICIO AL CLIENTE

Fecha: 15-12-2014



*Foto: Parque principal Agua de Dios. Fotos tomadas por Alexander Flórez P. 2014

Nº de horas:	3
Nº de beneficiarios:	8
Nº de Hombres:	1
Nº de mujeres:	7

Aspectos a Evaluar del Asesor	Deficiente	Aceptable	Bueno	Muy bueno	Total
Conocimientos del tema			1	6	7
Cumplimiento de horario			1	6	7
Claridad de las especificaciones			1	6	7
Calidad con la relación con los asistentes			1	6	7
Aspecto a evaluar de la actividad	Deficiente	Aceptable	Bueno	Muy bueno	Total
Utilidad de lo aprendido en su trabajo				7	7
Total	0	0	4	24	34

ANAPOIMA – CAPACITACIÓN SERVICIO AL CLIENTE

Fecha: 16-12-2014



*Foto: Alcaldía Anapoima. Fotos tomadas por Alexander Flórez P. 2014

Nº de horas:	3
Nº de beneficiarios:	7
Nº de Hombres:	0
Nº de mujeres:	7

Aspectos a Evaluar del Asesor	Deficiente	Aceptable	Bueno	Muy bueno	Total
Conocimientos del tema			4	3	7
Cumplimiento de horario			4	3	7
Claridad de las especificaciones			4	3	7
Calidad con la relación con los asistentes			4	3	7
Aspecto a evaluar de la actividad	Deficiente	Aceptable	Bueno	Muy bueno	Total
Utilidad de lo aprendido en su trabajo			4	3	7
Total	0	0	20	15	35

TOCAIMA – CAPACITACIÓN SERVICIO AL CLIENTE

Fecha: 16-12-2014



*Foto: Centro artesanal Tocaima. Fotos tomadas por Alexander Flórez P. 2014

Nº de horas:	3
Nº de beneficiarios:	10
Nº de Hombres:	4
Nº de mujeres:	6

Aspectos a Evaluar del Asesor	Deficiente	Aceptable	Bueno	Muy bueno	Total
Conocimientos del tema			4	6	10
Cumplimiento de horario			4	6	10
Claridad de las especificaciones			3	7	10
Calidad con la relación con los asistentes			3	7	10
Aspecto a evaluar de la actividad	Deficiente	Aceptable	Bueno	Muy bueno	Total
Utilidad de lo aprendido en su trabajo			3	7	10
Total	0	0	17	33	50

SUESCA – CAPACITACIÓN SERVICIO AL CLIENTE

Fecha: 17-12-2014



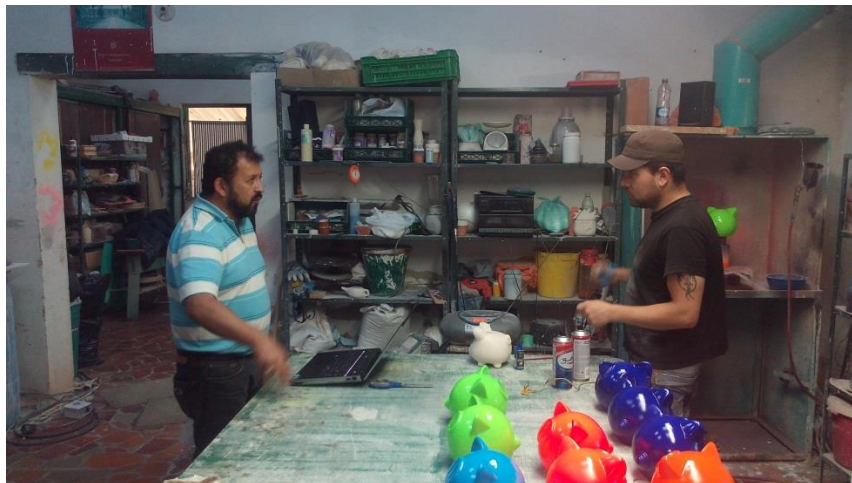
*Foto: Alcaldía Suesca. Fotos tomadas por Alexander Flórez P. 2014

Nº de horas:	3
Nº de beneficiarios:	9
Nº de Hombres:	1
Nº de mujeres:	8

Aspectos a Evaluar del Asesor	Deficiente	Aceptable	Bueno	Muy bueno	Total
Conocimientos del tema				7	7
Cumplimiento de horario			1	6	7
Claridad de las especificaciones			1	6	7
Calidad con la relación con los asistentes			1	6	7
Aspecto a evaluar de la actividad	Deficiente	Aceptable	Bueno	Muy bueno	Total
Utilidad de lo aprendido en su trabajo			1	6	7
Total	0	0	4	31	35

GUATAVITA – CAPACITACIÓN SERVICIO AL CLIENTE

Fecha: 18-12-2014



*Foto: Centro artesanal Guatavita. Fotos tomadas por Alexander Flórez P. 2014

Nº de horas:	3
Nº de beneficiarios:	1
Nº de Hombres:	1
Nº de mujeres:	0

Aspectos a Evaluar del Asesor	Deficiente	Aceptable	Bueno	Muy bueno	Total
Conocimientos del tema				1	1
Cumplimiento de horario				1	1
Claridad de las especificaciones				1	1
Calidad con la relación con los asistentes				1	1
Aspecto a evaluar de la actividad	Deficiente	Aceptable	Bueno	Muy bueno	Total
Utilidad de lo aprendido en su trabajo				1	1
Total	0	0		10	10

SESQUILE – CAPACITACIÓN SERVICIO AL CLIENTE

Fecha: 19-12-2014



*Foto: Centro artesanal Cheleche. Sesquile. Fotos tomadas por Alexander Flórez P. 2014

Nº de horas:	3
Nº de beneficiarios:	3
Nº de Hombres:	0
Nº de mujeres:	3

Aspectos a Evaluar del Asesor	Deficiente	Aceptable	Bueno	Muy bueno	Total
Conocimientos del tema			0	3	3
Cumplimiento de horario			1	2	3
Claridad de las especificaciones			0	3	3
Calidad con la relación con los asistentes			0	3	3
Aspecto a evaluar de la actividad	Deficiente	Aceptable	Bueno	Muy bueno	Total
Utilidad de lo aprendido en su trabajo			0	3	3
Total	0	0	1	14	15

SIMIJACA – CAPACITACION SERVICIO AL CLIENTE

Fecha: 20-12-2014



*Foto: Casa Elsa Beatriz Sánchez. Simijaca. Fotos tomadas por Alexander Flórez P. 2014

Nº de horas:	3
Nº de beneficiarios:	7
Nº de Hombres:	0
Nº de mujeres:	7

Aspectos a Evaluar del Asesor	Deficiente	Aceptable	Bueno	Muy bueno	Total
Conocimientos del tema				7	7
Cumplimiento de horario				7	7
Claridad de las especificaciones				7	7
Calidad con la relación con los asistentes				7	7
Aspecto a evaluar de la actividad	Deficiente	Aceptable	Bueno	Muy bueno	Total
Utilidad de lo aprendido en su trabajo				7	7
Total	0	0	0	35	35

FUQUENE – CAPACITACIÓN SERVICIO AL CLIENTE

Fecha: 20-12-2014



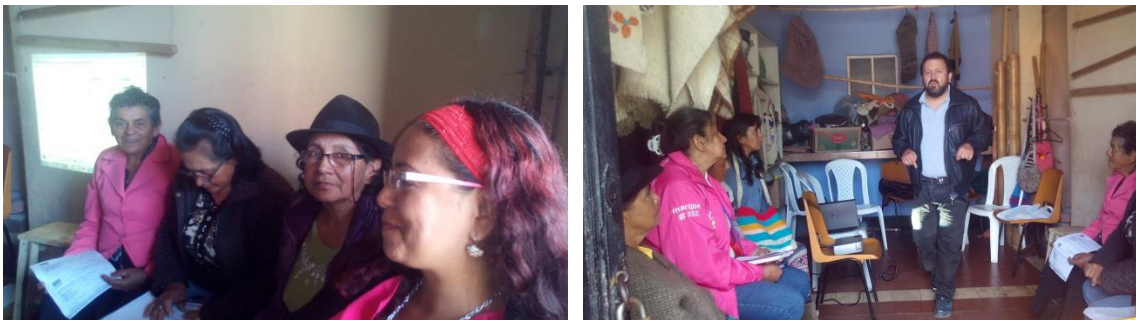
*Foto: Centro artesanal Nuevo Fúquene. Fúquene. Fotos tomadas por Alexander Flórez P. 2014

Nº de horas:	3
Nº de beneficiarios:	9
Nº de Hombres:	3
Nº de mujeres:	6

Aspectos a Evaluar del Asesor	Deficiente	Aceptable	Bueno	Muy bueno	Total
Conocimientos del tema				7	7
Cumplimiento de horario				7	7
Claridad de las especificaciones				7	7
Calidad con la relación con los asistentes				7	7
Aspecto a evaluar de la actividad	Deficiente	Aceptable	Bueno	Muy bueno	Total
Utilidad de lo aprendido en su trabajo				7	7
Total	0	0		35	35

GUACHETA – CAPACITACIÓN SERVICIO AL CLIENTE

Fecha: 21-12-2014



*Foto: Centro artesanal. Guacheta. Fotos tomadas por Alexander Flórez P. 2014

Nº de horas:	3
Nº de beneficiarios:	8
Nº de Hombres:	0
Nº de mujeres:	8

Aspectos a Evaluar del Asesor	Deficiente	Aceptable	Bueno	Muy bueno	Total
Conocimientos del tema			7	1	8
Cumplimiento de horario			7	1	8
Claridad de las especificaciones			7	1	8
Calidad con la relación con los asistentes			7	1	8
Aspecto a evaluar de la actividad	Deficiente	Aceptable	Bueno	Muy bueno	Total
Utilidad de lo aprendido en su trabajo			7	1	8
Total	0	0	35	5	40

SUTATAUSA – CAPACITACIÓN SERVICIO AL CLIENTE

Fecha: 26-12-2014



*Foto: Centro artesanal Sutatausa Fotos tomadas por Alexander Flórez P. 2014

Nº de horas:	3				
Nº de beneficiarios:	11				
Nº de Hombres:	0				
Nº de mujeres:	11				
Aspectos a Evaluar del Asesor	Deficiente	Aceptable	Bueno	Muy bueno	Total
Conocimientos del tema			5	6	11
Cumplimiento de horario			5	6	11
Claridad de las especificaciones			5	6	11
Calidad con la relación con los asistentes			5	6	11
Aspecto a evaluar de la actividad	Deficiente	Aceptable	Bueno	Muy bueno	Total
Utilidad de lo aprendido en su trabajo			5	6	11
Total	0	0	5	50	55

COGUA – CAPACITACION SERVICIO AL CLIENTE

Fecha: 27-12-2014



*Foto: Aprotocoarco. Cogua. Fotos tomadas por Alexander Flórez P. 2014

Nº de horas:	3
Nº de beneficiarios:	9
Nº de Hombres:	1
Nº de mujeres:	8

Aspectos a Evaluar del Asesor	Deficiente	Aceptable	Bueno	Muy bueno	Total
Conocimientos del tema			2	8	10
Cumplimiento de horario			3	7	10
Claridad de las especificaciones			0	10	10
Calidad con la relación con los asistentes			2	8	10
Aspecto a evaluar de la actividad	Deficiente	Aceptable	Bueno	Muy bueno	Total
Utilidad de lo aprendido en su trabajo			1	9	10
Total	0	0	7	33	40

SILVANIA – CAPACITACIÓN SERVICIO AL CLIENTE

Fecha: 28-12-2014



*Foto: Salón Kennedy. Silvania. Fotos tomadas por Alexander Flórez P. 2014

Nº de horas:	3
Nº de beneficiarios:	12
Nº de Hombres:	2
Nº de mujeres:	10

Aspectos a Evaluar del Asesor	Deficiente	Aceptable	Bueno	Muy bueno	Total
Conocimientos del tema			1	10	11
Cumplimiento de horario			0	11	11
Claridad de las especificaciones			1	10	11
Calidad con la relación con los asistentes			0	11	11
Aspecto a evaluar de la actividad	Deficiente	Aceptable	Bueno	Muy bueno	Total
Utilidad de lo aprendido en su trabajo			0	11	11
Total	0	0	2	53	55

ZIPAQUIRA – CAPACITACIÓN SERVICIO AL CLIENTE

Fecha: 29-12-2014



*Foto: Fundación Chicaquirá. Zipaquirá. Fotos tomadas por Alexander Flórez P. 2014

Nº de horas:	3
Nº de beneficiarios:	6
Nº de Hombres:	0
Nº de mujeres:	6

Aspectos a Evaluar del Asesor	Deficiente	Aceptable	Bueno	Muy bueno	Total
Conocimientos del tema			4	2	6
Cumplimiento de horario			3	3	6
Claridad de las especificaciones			1	5	6
Calidad con la relación con los asistentes			1	5	6
Aspecto a evaluar de la actividad	Deficiente	Aceptable	Bueno	Muy bueno	Total
Utilidad de lo aprendido en su trabajo			3	3	6
Total	0	0	12	18	30

CONCLUSIONES

El objetivo para estos talleres era impactar 16 municipios 360 artesanos.

Con respecto a este indicador se realizaron las capacitaciones en 16 municipios y se impactaron 118 artesanos.

Las razones por las cuales no se llegó al objetivo de 360 artesanos son las siguientes:

1. En Gachancipa solo se cuenta con dos artesanos que están participando del proceso.
2. El promedio de artesanos que hacen parte del proceso por municipio está entre 15 artesanos, no alcanza a llegar a los 23 artesanos que se pide por promedio, para alcanzar los 360 artesanos en total.
3. En algunos municipios la mayoría de artesanos viven en veredas lo que hace el desplazamiento más difícil es el caso de Fúquene, Silvania, Guacheta, Anapoima, Tocaima.
4. Hay desinterés por algunos artesanos a participar en estos procesos de capacitación, no lo encuentran relevantes.
5. En el caso de Sesquile me encontré con tres artesanas que estaban en el centro artesanal y no quisieron entrar porque manifestaban tener “bastante trabajo”
6. Algunos artesanos comentaban que las capacitaciones en el segundo semestre del año es cuando más trabajo tienen lo que dificulta la participación de capacitaciones.
7. Fui el último profesional del equipo que me toco capacitar y ya estaban un poco “saturados” y adicionalmente coincide con fechas de navidad.
8. Varios artesanos me comentaron que una manera de lograr buena convocatoria es cuando hay conocimiento que van a dar algo comida, insumos, etc., algo más allá de la capacitación.

Veo necesario que los artesanos evidencien un sistema de premios o “castigos” por la participación a las capacitaciones para aumentar el número de participantes, de tal manera que aquellos que participan vean beneficiado dicho esfuerzo.

Es recomendable dar refrigerios para estimular la participación, en algunos casos lo maneje y hay mayor respuesta de la gente.

Teniendo en cuenta todo lo anterior, Artesanías de Colombia solicitó que durante los meses de Marzo y Abril del 2015 capacitáramos artesanos de otros municipios de Cundinamarca con los siguientes resultados:

N°	Municipio	Fecha de la actividad	Cantidad de asistentes
1	Ricaurte	26 de Marzo del 2015	19
2	Sopó	27 de Marzo del 2015	17
3	Facatativá	7 de Abril del 2015	9
4	Mosquera	7 de Abril del 2015	18
5	La Paz - Guaduas	13 de Abril del 2015	7
6	Guaduas	13 de Abril del 2015	10
7	Guayabal de Síquima	15 de Abril del 2015	8
TOTAL DE ASISTENTES			88

Registro fotográfico

Ricaurte – Cundinamarca: 26 de Marzo del 2015



*Foto: Punto vive digital Ricaurte. Fotos tomadas por María Fernanda Carvajal. 2015

Sopó – Cundinamarca: 27 de Marzo del 2015



*Foto: Antiguo Colegio Policarpa Salabarieta Sopo. Fotos tomadas por Diego Carrillo. 2015

Facatativá – Cundinamarca: 7 de Abril del 2015



*Foto: Oficina desarrollo económico Facatativa. Fotos tomadas por Juan Mario Ortiz. 2015

Mosquera – Cundinamarca: 7 de Abril del 2015



*Foto: Biblioteca Municipal Mosquera. Fotos tomadas por Juan Mario Ortiz. 2015

La Paz - Guaduas – Cundinamarca: 13 de Abril del 2015



*Foto: Parque Principal local ArtePaz La Paz Guaduas. Fotos tomadas por Juan Mario Ortiz. 2015

Guaduas – Cundinamarca: 13 de Abril del 2015



*Foto: Parque Principal local ArtePaz La Paz Guaduas. Fotos tomadas por Juan Mario Ortiz. 2015

Guayabal de Siquima – Cundinamarca: 15 de Abril del 2015



*Foto: Punto vive digital – Alcaldía Guayabal de Siquima. Fotos tomadas por Juan Mario Ortiz. 2015



Titulo

Description o subtítulo

SERVICIO AL CLIENTE

ALEXANDER FLÓREZ P.



artesanías
de colombia



REFLEXIÓN ...



QUE ES SERVICIO AL CLIENTE ?

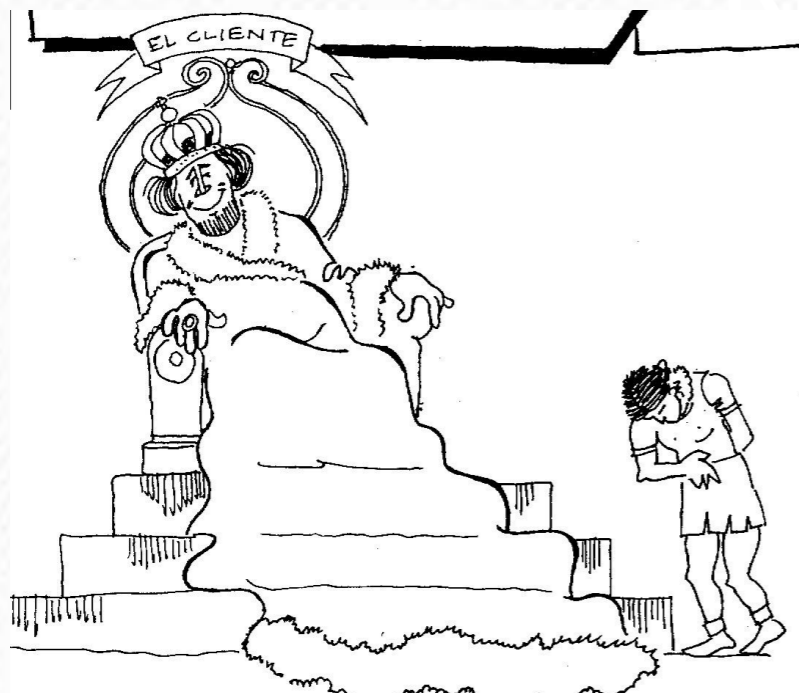
Es el conjunto de actividades interrelacionadas que ofrece una empresa con el fin de que el cliente **obtenga el producto** o servicio **en el momento** y **lugar adecuado** y se asegure un uso correcto del mismo.

El servicio al cliente es una potente herramienta de marketing.



IMPORTANCIA DEL SERVICIO AL CLIENTE

- El cliente no depende de nosotros... **Nosotros dependemos** de él. Se ve representado en **MAYOR RENTABILIDAD.**



IMPORTANCIA DEL SERVICIO AL CLIENTE

- **Atraer un nuevo cliente es aproximadamente seis veces más caro que mantener uno. Se han observado que los clientes son sensibles al servicio que reciben de sus proveedores, ya que significa que el cliente obtendrá a las finales menores **costos**.**
- **Armonía organizacional.** Cultura organizacional es muy positiva.

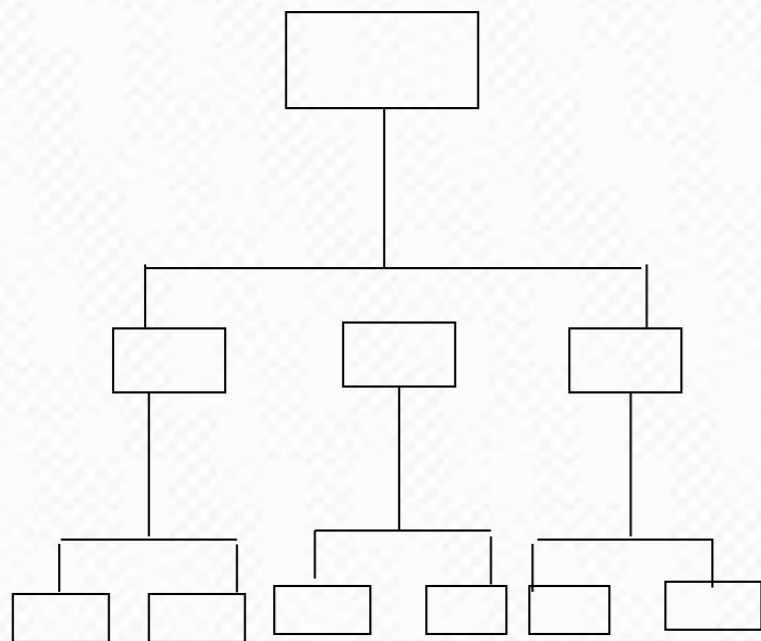
IMPORTANCIA DEL SERVICIO AL CLIENTE

Un agricultor, cuyo maíz siempre había obtenido el primer premio en la feria del estado, tenía la costumbre de compartir sus mejores semillas de maíz con todos los demás agricultores de los contornos.

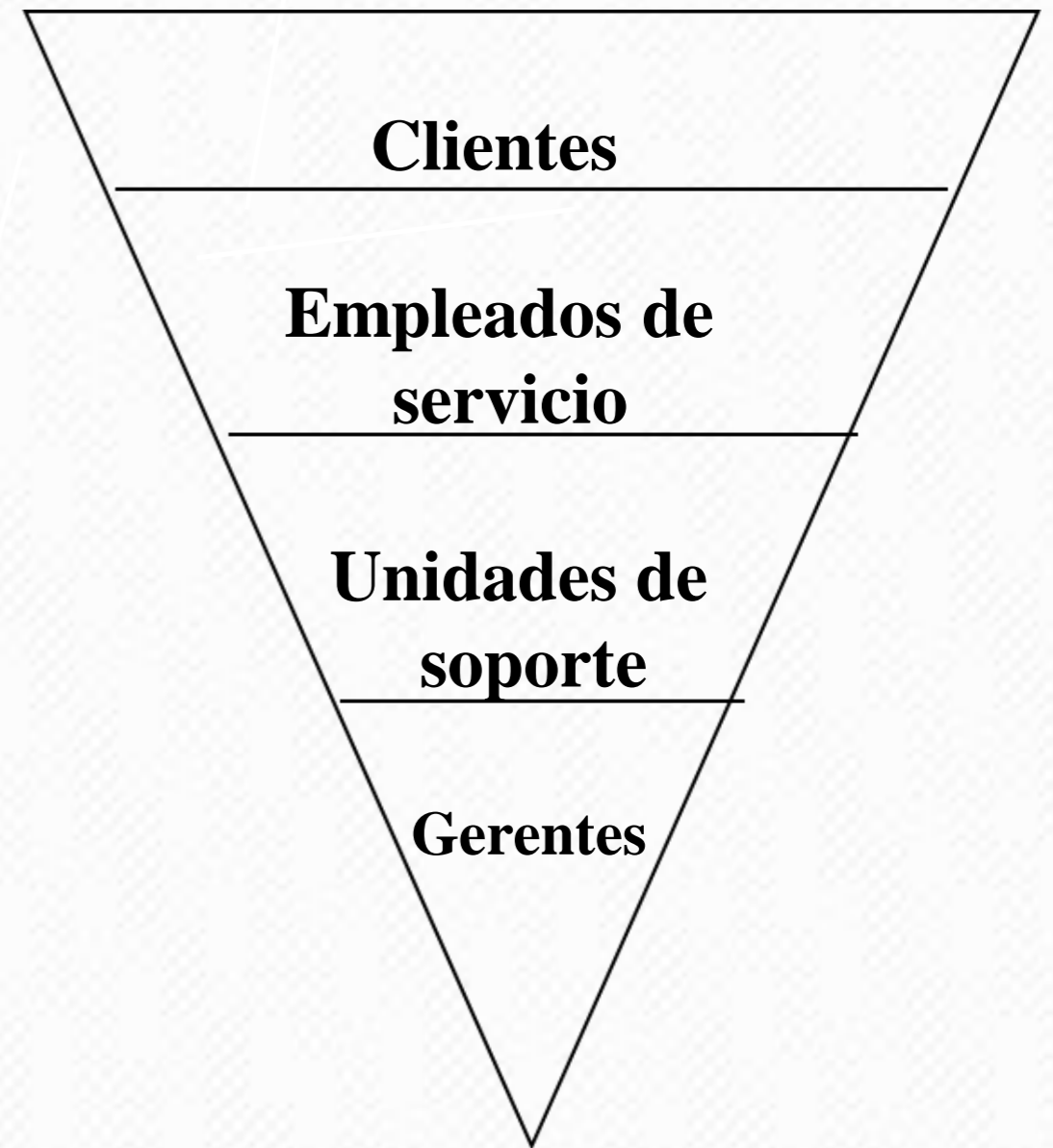
Cuando lo preguntaron por qué lo hacía, dijo: “En realidad, es por puro interés. El viento tiene la virtud de trasladar el polen de unos campos a otros. Por eso, si mis vecinos cultivaran un maíz de clase inferior, la polinización rebajaría la calidad de mi propio maíz. Esta es la razón por la que me interesa enormemente que sólo planten el mejor maíz.”

**TODO LO QUE DAS A OTROS TE LOS ESTÁS
DANDO A TI MISMO.**

ORGANIGRAMA EN UN EMPRESA CENTRADA EN EL CLIENTE



Pirámide tradicional de autoridad



Inversión de la pirámide de autoridad

Los Diez Mandamientos de la Atención al Cliente

1.- El cliente por encima de todo

Es el cliente a quien debemos tener presente antes de nada.

2.- No hay nada imposible cuando se quiere

Abecés los clientes solicitan cosas casi imposibles con un poco de esfuerzo y ganas se puede conseguir lo que el desea

3. - Cumple todo lo que prometas

Son muchas las empresas que tratan a partir de engaños de efectuar ventas o de retener clientes pero que pasa cuando el cliente se da cuenta

4. Solo hay una forma de satisfacer al cliente, darle mas de lo que espera.

se siente satisfecho al recibir mas de lo esperado ¿Cómo lograrlo? Conociendo muy bien a nuestros clientes enfocándonos en sus necesidades y deseos.

5.- Para el cliente tu marcas la diferencia

tiene contacto directo con los clientes tienen un gran compromiso, pueden hacer que un cliente regrese o que jamás quiera volver. Eso hace la diferencia.

6.- Fallar en un punto significa fallar en todo

funcione a la perfección, que tengamos controlado todo, pero que pasa si fallamos en el tiempo de entrega, si la mercancía llega accidentada o si en el momento de empacar el par de zapatos nos equivocamos y le damos un numero diferente, todo se va al piso. (empaquete, merchandasing, beneficios, actitud de venta motivación

7.- Un empleado insatisfecho genera clientes insatisfechos

Los empleados propios son " el primer cliente" de una empresa, si no se les satisface a ellos como pretendemos satisfacer a los clientes externos, por ello las políticas de talento humano debe ir de la mano de las estrategias de marketing.

8.- El juicio sobre la calidad de servicio lo hace el cliente
única verdad es que son los clientes son quienes, en su mente y su sentir lo califican, si es bueno vuelven o de lo contrario no regresan.

9.- Por muy bueno que sea un servicio siempre se puede mejorar

las metas propuestas de servicio y satisfacción del consumidor, es necesario plantear nuevos objetivos, " la competencia no da tregua".

10.- Cuando se trata de satisfacer al cliente, todos somos un equipo

Todas las personas de la organización deben estar dispuestas a trabajar en pro de la satisfacción del cliente, trátese de una queja, de una petición o de cualquier otro asunto.

LOS SIETE PECADOS DEL SERVICIO

de negocios de servicio la mediocridad es la norma.
En los negocios como en la vida hay una realidad muy simple:

*La búsqueda de la mediocridad siempre
tiene éxito*

- **Apatía**
- **Desaire**
- **Frialdad**
- **Evasivas**
- **Aire de superioridad**
- **Robotismo**
- **Reglamento**



ESTRATEGIA DEL SERVICIO AL CLIENTE

El **liderazgo** de la alta **gerencia** busca la calidad en la empresa.

- La **calidad** interna impulsa la satisfacción de los empleados.
- La satisfacción de los empleados impulsa su lealtad.
- La lealtad de los empleados impulsa la **productividad**.
- La **productividad** de los empleados impulsa el **valor** del servicio.
- El **valor** del servicio impulsa la satisfacción del cliente.
- La satisfacción del cliente impulsa la lealtad del cliente.
- La lealtad del cliente impulsa las utilidades y la consecución de nuevos públicos.

MOMENTOS DE VERDAD

Momento de verdad: un episodio en el cual el cliente entra en Contacto con cualquier aspecto de la organización y tiene una Impresión sobre la calidad de su servicio.

- ✓ **La calidad del servicio esta en los detalles.**
- ✓ **La compañía existe en la mente de clientes solamente durante aquellos casos en que éstos entran en contacto directo con aspectos específicos de su operación.**

neXus







A woman in a dark coat with a fur collar is standing at the front of a room, presenting to a group of people seated in green chairs. A projector screen displays a grid of numbers. The room has a wooden table with a bag and papers on it, and a brown door in the background.

8	7	2	4	1
	6		3	
	9		5	





Registro Único
Tributario

RUT





aprendo



Mundo de Negócios Criativo
Espaço Para Você



VIV



Modelo de Negocio CANVAS

Bloque 9. Estructura de Costos:



Tatiana Bustamante Lindolfo
Administradora de Empresas

Modulo de Negocio CANVAS

Bloque 3. Estructura de Costos



Universidad Tecnológica de Pereira

Puntos
vive digital
Colombia



menos pobreza
más trabajo
más oportunidades





aprendo

Modelo de Negocio CANVAS

Ejemplo: Papa Noel



























La Alcaldía de Mosquera

Gobierno
en



Punto
vive digital
Ricaurte













aprendo









aprendo

aprendo

A group of people, including women and a child, are seated in a room. Three women are seated on blue chairs at the front, facing the audience. A child is seated in a blue stroller next to them. The audience, consisting of several women, is seated in white plastic chairs, facing the front. A sign on a stand to the left of the front row reads "aprendo". The room has white walls, a whiteboard on the left, and a window with white blinds in the background. There are three rectangular light fixtures on the ceiling.







aprendo

1 Modelo de Negocio: Clave

Elementos del negocio que sirven a explicar y entregar la oferta de valor

Canal de Distribución

Tecnología

Recursos Humanos y Tecnología



Handwritten notes on a whiteboard, including a diagram with arrows and text. The text includes "Canal de Distribución", "Tecnología", and "Recursos Humanos y Tecnología".

Table with a laptop, a water bottle, and other items on it. A woman is standing next to the table, presenting to the audience.

A group of people sitting at desks in a classroom, listening to the presentation. The desks are arranged in rows, and the people are facing the front of the room.





