



LPM LICEO PARTICULAR
MIXTO LOS ANDES
HUMANISTA CIENTIFICO | TECNICO PROFESIONAL



MODULO 04 ATENCIÓN DE CLIENTES

UNIDAD N° 1
Servicio y Atención de Clientes Externos

LOS SIETE PECADOS DEL SERVICIO



PROFESOR ALEXIS MENDOZA M.

3B

SIETE PECADOS DEL SERVICIO

- 1.- Apatía
- 2.- Desaire
- 3.- Frialdad
- 4.- Superioridad
- 5.- Trabajar como Robot
- 6.- Ceñirse al Reglamento
- 7.- Evasivas



MOMENTO DE LA VERDAD

Episodio en el cual el cliente entra en contacto con cualquier aspecto de la empresa y se crea una impresión sobre la calidad de su servicio.



APATIA

- Atender con cara de sueño.
- Abstenerse de saludar.
- Trabajar con flojera, pereza, sueño, desgano.

Mensajear, hablar por teléfono

DESAIRE

- Hacer sentir que es importuno.
- Hacer sentir que molesta.
- No prestar atención.

FRIALDAD

- No saludar.
- No mirar a la cara al cliente.
- No dar muestras de cortesía.
- No mostrar empatía con el cliente.

SUPERIORIDAD

- Utilizar un vocabulario complejo.
- Gritar a personas de edad.
 - Apartar a los niños.
- Menospreciar a extranjeros.

ROBOTIZADO

- No individualizar a los clientes.
- Tratarlos como un numero mas.
 - Hasta luego - Siguiente.
- Hacer el trabajo como si se tratara de una rutina.

REGLAMENTO

- Usar las reglas por encima de los clientes.
- Seguir procedimientos a pesar de estar perdiendo un cliente.

EVASIVAS

- Yo no veo ese tema.
- Tiene que hablar con mi jefe.
- La caja ya esta cerrada.
- Enviar cliente de un lado a otro.
- Respuestas como «no se» «no estoy seguro».

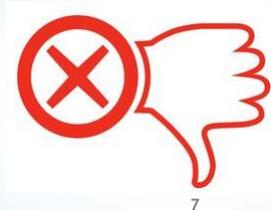
siete
PECADOS

MOMENTO DE LA VERDAD EN EL SERVICIO



Momento de
la verdad
positivo

Momento de
la verdad
negativo



7

Es el episodio en el que el cliente entra en contacto con cualquier aspecto de la empresa y se crea una impresión sobre la calidad del servicio.

MOMENTO DE LA VERDAD EN EL SERVICIO

Los momentos de la verdad en el servicio definen la percepción del cliente y su consecuente lealtad o abandono



8

ACTIVIDAD

- Debes realizar un video explicativo sobre el concepto e importancia del momento de la verdad.
- Además debes escoger 4 pecados del servicio y representar una situación en la que se vea reflejado cada uno de ellos.
- Puedes hacerlo hablando directamente a la cámara, representarlo en un sketch (escena generalmente humorística, no necesariamente, que dura como máximo 10 minutos) o de la manera que prefieras, pero siempre mediante un video.
- Usa toda tu creatividad (incluye vestimenta, escenografía, incluye a tu familia como extras, usa alguna app como tik tok o si conoces algún programa para editar videos. En fin usa todo lo que te pueda servir de ayuda para crear tu presentación.
- Puedes editar y dejar todo en un solo video o hacerlo por separado identificando claramente el tema de cada uno.

PAUTA EVALUACION

- VIDEO EXPLICATIVO DEL CONCEPTO E IMPORTANCIA DEL MOMENTO DE LA VERDAD 15 PUNTOS.
- 4 PECADOS DEL SERVICIO AL CLIENTE 10 PTOS. C/U
- INCLUYE VENTIMENTA Y ESCENOGRAFIA 5 PTOS.
- INCLUYE OTROS PARTICIPANTES COMO EXTRAS 10 PUNTOS.
- DEBES PRESENTAR EL VIDEO EN UN PENDRIVE O TU DISPOSITIVO CELULAR CON EL CABLE DE CONEXIÓN AL REGRESO DE LA CUARENTENA 15 PTOS.
- 85 PUNTOS TOTAL.
- ACTIVIDAD SUMATIVA EQUIVALE A UN 30% DE LA NOTA INTEGRAL.