

PREPARATORIA VI SEMESTRE ACTIVIDADES DE ADMINISTRACIÓN  
PERIODO DE CUARENTENA (MARZO 2020)

Módulo de Administración Atención al Servicio

- **Concluir la lectura del libro: Un servicio legendario de Ken Blanchard**

(Nota: todas las actividades deberán enviarlas a mi correo, en la fecha designada y esperar confirmación de recibido, si no reciben la confirmación es que no me llegó su trabajo y deberán enviarlo o revisar la razón por la cual no lo he recibido y corregirla)

**Actividad 1**

- Prepara una presentación por escrito donde se exponga dos ejemplos vivenciales ya sea en persona, por teléfono o por vía Internet.

Un ejemplo deberá hacer referencia a haber sentido que la persona que le atendió se interesó por dar un muy buen servicio y el otro ejemplo donde haya ocurrido todo lo contrario. Termine la presentación con una propuesta de mejora para el segundo ejemplo. La presentación deberá llevarles de 2 a 4 cuartillas solamente.

**Entrega de Actividad 1 ... miércoles 25 antes de la 1 pm.**

**Actividad 2**

Conteste con tus propias palabras, el siguiente cuestionario, escribe, pregunta y respuesta.

1. ¿Qué temas de conversación se deben evitar con los clientes, para cuidar una relación positiva y sana?
2. ¿Qué se debe de entender por cultura de servicio?
3. ¿Qué significan las siglas ICARE?
4. ¿Qué aspecto del libro te pareció más trascendental, para lograr un servicio legendario?
5. Después de concluir la lectura del libro, define con tus propias palabras lo que significa “un servicio legendario”.

**Entrega de Actividad 2.... Lunes 30 de marzo antes de la 1pm.**

**Actividad 3**

Investiga una empresa, puede ser vía internet o empresa de conocidos, incluso familiar, que tenga claro y bien definido lo siguiente:

- Valores de la empresa
- Misión de la empresa
- Frase que identifique “la visión del servicio”

Registre la información. Si es una empresa con la que hayan tenido una relación o experiencia comercial, de su opinión sobre si la empresa realmente cuida y cumple con su visión de servicio del cliente, justifica tu opinión.

**Entrega de Actividad 3 .... Miércoles 1 de abril antes de la 1pm.**

#### **Actividad 4**

Aplica la evaluación final del libro a alguna persona que conozcas y que trabaje en atención al cliente, la aplicación puede ser vía telefónica o vía internet, escribe en el libro las respuestas que obtengas, calcula la puntuación total, según la clave que se indica en el libro y envía un reporte de esta actividad: a quién la aplicaste, cuál fue el resultado, que propondrías para mejorar la puntuación obtenida.

**Entrega de la Actividad 4 (envío de reporte) ..... miércoles 22 de abril antes de la 1pm**

#### **Actividad 5**

Investiga acerca de “Experiencia Wow”

- Ve el video en you tube “I was seduced by exceptional customer service / John Boccuzz (8:21 duración)
- ¡Revisa lo que ofrece la empresa WOW! Customer Experience (vía internet)
- Busca 3 empresas que manejen la filosofía de Experiencias Wow

Redacta en un escrito, sobre Experiencia Wow, donde expliques qué significa, por qué las empresas buscan implementarla, qué objetivos persiguen las empresas que implementan el modelo Experiencias Wow. Enlista las 3 empresas que encontraste que lo manejan y señala los aspectos más sobresalientes que denoten la aplicación de esta filosofía.

**Entrega de Actividad 5 ..... miércoles 29 de abril antes de la 1pm.**

#### **Actividad 6**

Investiga sobre ¿Qué es el modelo Canvas y para qué sirve?? ¿qué beneficios tiene?

Descarga la plantilla del formato del modelo Canvas y lleva a cabo el llenado del formato desde el paso 1 (Clientes) hasta el paso 6 (Recursos Clave), siguiendo las instrucciones del modelo y con un caso hipotético, que podría ser un negocio emprendedor que tengas en mente o que hayas empezado a desarrollar.

**Entrega de Actividad 6 (resultado de tu investigación y el formato casi lleno) .... Miércoles 6 de mayo antes de la 1 pm.**

**Nota: Programe 2 semanas mas del tiempo señalado para prever cualquier incremento del tiempo establecido.**