

Recomendaciones para un buen servicio al cliente de soporte técnico

WebQuest Description: Esta webquest ayuda al estudiante en la comprensión

Grade Level: College / Adult

Curriculum: Technology

Keywords: Servicio cliente soporte tecnico

Published On: 2013-01-16 14:35:53

Last Modified: 2013-01-16 13:34:19

WebQuest URL: <http://zunal.com/webquest.php?w=180003>

Introduction

Un aspecto muy importante al proveer servicios de soporte técnico es el servicio al cliente, que es la interrelación del técnico de soporte con el usuario final del equipo de cómputo que requiere ayuda en el uso de la PC. Se entiende por servicio al cliente como el conjunto de actividades interrelacionadas que ofrece un proveedor con el fin de que el cliente obtenga el producto en el momento y lugar adecuado y se asegure un uso correcto del mismo.

Tasks

Realizarás una presentación multimedia sobre las 10 recomendaciones para un buen servicio al cliente

Process

1. Abre y estudia el documento Los diez mandamientos de la atención al cliente
2. Crea una presentación multimedia con la herramienta en línea que se encuentra en el sitio Prezi presentation tool
3. Revisar la rúbrica de evaluación para conocer los criterios a evaluar para la actividad
4. Enviar el enlace de la presentación al profesor para su evaluación.

Evaluation

Debes revisar cuidadosamente esta rúbrica para conocer los criterios que serán evaluados en esta actividad.

Category and Score	Insuficiente	Suficiente	Bueno	Excelente	Score
Originalidad	Usa ideas de otras personas, pero no les da crédito.	Usa ideas de otras personas (dándoles crédito), pero no hay casi evidencia de ideas originales.	El producto demuestra cierta originalidad. El trabajo demuestra el uso de nuevas ideas y de perspicacia.	El producto demuestra gran originalidad. Las ideas son creativas e ingeniosas.	30
Contenido	El contenido es mínimo y tiene varios errores en los hechos.	Incluye información esencial sobre el tema, pero tiene 1-2 errores en los hechos.	Incluye conocimiento básico sobre el tema. El contenido parece ser bueno.	Cubre los temas a profundidad con detalles y ejemplos. El conocimiento del tema es excelente.	30
Integración al grupo	Nunca trabajó para lograr las metas, muy pocas veces o nunca cumplió con las normas y se adaptó a los cambios del equipo.	Pocas veces trabajó para lograr las metas, cumplir con las normas y adaptarse a los cambios del equipo, y necesitó ser alentado.	Casi siempre trabajó para lograr las metas, cumplir con las normas y adaptarse a los cambios del equipo.	Siempre trabajó para lograr las metas, cumplió con las normas y se adaptó a los cambios del equipo.	30
Agregar Valor a la presentación	No hay elementos de video, audio, o en 3-D presentes, o el uso de estas herramientas son inapropiados.	Hay elementos limitados de video, audio, o en 3-D presentes. En la mayoría de los casos el uso de estas herramientas son inapropiados.	Algunos de los elementos de audio, video y 3-D son utilizados apropiadamente y motivan a los estudiantes a aprender y enriquecer su experiencia	Los elementos de audio, video y 3-D son usados efectivamente para motivar a los estudiantes a aprender de manera adecuada.	30
Total Score					120

Conclusion

Ahora que ya comprendiste la importancia que tiene realizar un servicio de soporte técnico de calidad hacia el cliente, en este caso, el usuario final de computadora, es momento de reflexionar sobre qué aspectos ya cumples como persona, y cuales debes mejorar para dar un trato excelente a quien requiera ayuda de tu parte. Recuerda que el servicio de soporte gira en dos ejes, el trato al cliente y el servicio al equipo que tiene la falla. Ambos requieren de tus habilidades, actitudes y conocimientos para llevar a buen término esta interesante y noble actividad. Revisa por último, los enlaces de la sección de recursos donde encontrarás información adicional relacionada con el tema visto en esta webquest.

Teacher Page

Standards

Credits

Other