



SERVICIO AL CLIENTE

B2 – C1

Módulo 1

Esto es lo que
aprenderemos a
continuación:



RESUMEN

- ❑ ¿Qué es el servicio al cliente? ¿Por qué se necesitan representantes de servicio al cliente o tales empleados en una organización?
- ❑ Cualidades de un representante de servicio al cliente.
- ❑ Servicios al cliente para las personas con discapacidades.
- ❑ Conversaciones de juego de roles en diferentes situaciones de servicio al cliente.
- ❑ Ejercicios.

VOCABULARIO

Potencial: tener o mostrar la capacidad o un don que puede desarrollarse en el futuro. Por ejemplo: Harry tiene el potencial de ser un atleta.

Equitativo: justo, imparcial y razonable. Por ejemplo: la jurisdicción equitativa de la corte parece haberse establecido.

Asistencial: prestar ayuda o asistencia; específicamente: diseñado o destinado a ayudar a las personas discapacitadas con los dispositivos de asistencia en la realización de tareas que pueden resultar de otra manera difícil. Por ejemplo: un audífono es un dispositivo de asistencia.