

LISTA DE COTEJO PARA CUADRO COMPARATIVO

DATOS GENERALES			
Nombre del(a) alumno(a):			
GRUPO:	505-A	CARRERA:	LICENCIATURA EN ADMINISTRACION

INSTITUTO TECNOLÓGICO SUPERIOR DE SAN ANDRÉS TUXTLA	NOMBRE DEL CURSO: Servicio al Cliente
NOMBRE DEL DOCENTE: MCA. Liliana Irasema Aguirre Cardoza	FIRMA DEL DOCENTE

DATOS GENERALES DEL PROCESO DE EVALUACIÓN

PRODUCTO: Cuadro Comparativo para identificar los tipos de atención en el servicio, y una reflexión de la importancia de los principios del servicio.	FECHA:	PERIODO ESCOLAR: Febrero -Junio 2025
--	---------------	---

INSTRUCCIONES DE APLICACIÓN

Revisar las actividades que se solicitan y marque con una X en los apartados "SI" cuando la evidencia se cumple; en caso contrario marque "NO". En la columna "OBSERVACIONES" escriba indicaciones que puedan ayudar al alumno a saber cuáles son las condiciones no cumplidas, si fuese necesario.

VALOR DEL REACTIVO	CARACTERÍSTICA A CUMPLIR (REACTIVO)	CUMPLE		OBSERVACIONES
		SI	NO	
2%	Presentación El trabajo cumple con los requisitos de: a. Buena presentación	✓		
1%	b. Faltas de ortografía	✓		
1%	c. Lenguaje apropiado	✓		
1%	d. Desarrollo coherente del tema	✓		
1%	e. Limpieza del trabajo	✓		
2%	Enfoque: Sintetiza la información con precisión y la compara	✓		
10%	Elaboración: Debe partir de una selección adecuada de la información, Nombre del tema y fuentes de información	✓		
2%	Responsabilidad: Entregó el cuadro comparativo en la fecha y hora señalada.	✓		
20%	CALIFICACIÓN	20%		

LISTA DE COTEJO PARA ANALISIS DE CASO

DATOS GENERALES				
Nombre del(a) alumno(a):				
GRUPO:	505-A	CARRERA:	LICENCIATURA EN ADMINISTRACION	
INSTITUTO TECNOLÓGICO SUPERIOR DE SAN ANDRÉS TUXTLA		NOMBRE DEL CURSO: Servicio al Cliente		
NOMBRE DEL DOCENTE: MCA. LILIANA IRASEMA AGUIRRE CARDOZA		FIRMA DEL DOCENTE		
DATOS GENERALES DEL PROCESO DE EVALUACIÓN				
PRODUCTO:	FECHA:	PERIODO ESCOLAR: FEBRERO-JUNIO 2025		
INSTRUCCIONES DE APLICACIÓN				
Revisar las actividades que se solicitan y marque con una X en los apartados "SI" cuando la evidencia se cumple; en caso contrario marque "NO". En la columna "OBSERVACIONES" escriba indicaciones que puedan ayudar al alumno a saber cuáles son las condiciones no cumplidas, si fuese necesario.				
VALOR DEL REACTIVO	CARACTERÍSTICA A CUMPLIR (REACTIVO)	CUMPLE		OBSERVACIONES
		SI	NO	
5%	Presentación El trabajo cumple con los requisitos de: a. Organizado y claro			
2%	b. Faltas de ortografía			
2%	c. Lenguaje técnico apropiado			
3%	d. Desarrollo coherente del tema			
3%	e. Limpieza del trabajo			
5%	Enfoque: El análisis contiene el tema central estudiado			
5%	Elaboración: Debe partir de una palabra o concepto central del tema en cuestión			
5%	Responsabilidad: Entregó el análisis en la fecha y hora señalada.			
30%	CALIFICACIÓN			

I. RESUELVE LOS SIGUIENTES CASOS PRACTICOS:

CASO PRACTICO SERVICIO AL CLIENTE

El cliente va primero?

María es una cliente fiel del almacén “El Limón”, pero desde hace días no va a comprar. Después de 15 días decide volver al almacén y le dice al cajero que volverá a comprar solo si le dan un 30% de descuento en la compra. El cajero que la atiende pasa esta información inmediatamente al gerente el cual queda consternado con la noticia.

¿Cuál crees que debió haber sido la respuesta del cajero que atendió a María?

¿Cómo resolverías esta situación?

UNA EXPERIENCIA DEL MAL SERVICIO AL CLIENTE

Mis amigos y yo organizamos una salida a comer, éramos 5 personas, decidimos ir a un restaurante reconocido de la Ciudad, cuando llegamos al restaurante este no estaba lleno y aun así cuando entramos nadie nos atendió hasta aproximadamente 15 minutos cuando nos levantamos a pedir servicio.

Nuestro mesero con mala cara nunca nos saludó, nunca dijo gracias ni con mucho gusto. Se molestó cuando le preguntamos qué incluía el plato mixto, la comida tardó bastante...nunca ofreció bebidas extras ni postre o café, la cuenta tardó mucho para traerla y cuando la trajo estaba facturando bebidas extras, se molestó y arrebató la cuenta sin decir nada.

Es lamentable y vergonzoso ya que andamos con turistas que hasta ese momento no habían experimentado malos modales y pésimo servicio al cliente.

¿Cuáles son las consecuencias de este mal servicio para el Restaurante?

¿Crees que el mesero tiene claro cuál es la importancia de prestar un buen servicio al cliente? Si, No ¿Por qué?

Ponte en el papel del mesero y comenta como hubieras mejorado la experiencia de estos clientes.