

## **CASO PRÁCTICO FINAL – UNIDAD DE TRABAJO 1. COMUNICACIÓN Y ATENCIÓN AL CLIENTE.**

En esta práctica realizarás algunas de las actividades propias de un técnico en gestión administrativa encargado del puesto de atención al cliente en la recepción de una empresa. Tendrás que seleccionar técnicas de comunicación relacionándolas con la estructura e imagen de la empresa y los flujos de información existentes en ella.

1. Cumplimenta en un documento de Word los siguientes datos:
  - a. Esta empresa tiene un total de 24 trabajadores, además de la directora, y se dedica a la compraventa, reparación y montaje de equipos informáticos.
2. Cuando llegas el primer día a tu puesto de trabajo, el jefe de la sección de personal te explica la estructura organizativa de la empresa:
  - a. La empresa está dirigida por doña Clara Fernández Lagos, que es la directora general; tiene un secretario y se ayuda de un staff jurídico para los temas legales que tienen que ver con la empresa.
  - b. El departamento comercial está dirigido por Javier Benítez; dispone de tres secciones: compras (con Santiago Miñambres como jefe de sección, un jefe de almacén y un administrativo), ventas (con Dionisio Martínez de jefe y dos vendedores) y atención al cliente (con Sergio Morales de jefe y dos técnicos en gestión administrativa).
  - c. La subsección de almacén está dentro de la sección de compras y tiene un jefe de almacén, Luis Olivares.
  - d. El departamento técnico tiene como jefa a Luisa Cordero y cuenta con dos técnicos superiores.
  - e. El departamento de recursos humanos lo dirige Jesús Ortega y tiene dos secciones: retribuciones (la jefa es Sandra López y hay un administrativo) y personal (con Marcos Rodríguez como jefe más un administrativo). Este departamento cuenta, además, con la asistencia y el asesoramiento de un gabinete médico.
  - f. La jefa del departamento de administración se llama Carmen del Junco y dispone de dos secciones: contabilidad (con José Antonio Hernández como jefe de sección y un administrativo) y tesorería (con Juan Aguilar de jefe y un auxiliar de gestión administrativa).

Con esta información elabora un organigrama de la estructura organizativa de la empresa.

3. El jefe de la sección de atención al cliente te encarga que repartas los siguientes documentos. ¿A qué departamento de la empresa entregarías a cada uno de ellos?
  - a. Catálogo de nuevos productos del proveedor Investy SA.
  - b. Pedido de dos equipos informáticos de nuestro cliente Alsina SL.
  - c. Informe mensual de las ventas realizadas por nuestros vendedores.
  - d. Reclamación de un usuario sobre uno de nuestros productos.
  - e. Extractos bancarios de las cuentas de la empresa.

**CASO PRÁCTICO FINAL – UNIDAD DE TRABAJO 1. COMUNICACIÓN Y ATENCIÓN AL CLIENTE.**

- f. Currículum vitae de un técnico superior en microinformática.
  - g. Nueva versión del manual de instalación de un componente de nuestros productos.
  - h. Parte de confirmación de la baja médica de un trabajador.
4. El jefe de sección de atención al cliente te encarga que lleves a cabo los siguientes procesos de comunicación:
- a. Informar a nuestro proveedor Investy SA de un error en la factura que nos ha emitido.
  - b. Comunicar a varios de nuestros clientes cómo se resuelve el problema que está sufriendo uno de nuestros productos.
  - c. Convocar a los jefes de departamento de la empresa a una reunión con la directora general hoy a las 13:00h.
  - d. Remitir un pedido urgente en materiales.

Determina el destinatario de cada uno de ellos y el canal más adecuado para llevarlos a cabo.

5. Durante tu primer día de trabajo, asistes a las siguientes situaciones:
- a. Sales a tomar un café con una compañera, vais hablando por la calle y hay mucho ruido de tráfico.
  - b. Asistes a la charla de bienvenida del jefe del departamento de recursos humanos; en la sala hace frío y huele a humedad.
  - c. Recibes una llamada telefónica y, cuando contestas, escuchas lo siguiente: ***Guten Morger, kann ich auf die technische abteilung zu sprechen?***

Señala las barreras a la comunicación con las que te has encontrado y sugiere soluciones para eliminarlas o paliar sus efectos.