

Tarea 1: Identificar las necesidades de un cliente

Carly R. Henderson

Avizia Y. Long

Ángel Milla Muñoz

Contexto: ¡Tu nuevo trabajo!

- Acabas de conseguir un trabajo con la empresa:
ESL Idiomas en el Extranjero, ¡felicidades!
- Tu rol es el de un agente comercial
- Tus responsabilidades principales serán:
 - familiarizarte con el formato de un correo electrónico de un cliente, en un contexto profesional
 - poder comprender e inferir información de un correo electrónico
 - formular soluciones para las necesidades de tus clientes, basado en los correos electrónicos que te envíen

Pre-tarea: La carta formal

- Repasar partes de un correo electrónico, la etiqueta, etc.

- Un modelo:

<http://www.glogster.com/clarasanchezmarcos/modelo-de-carta-formal-espanol-de-los-negocios-/g-6lbasffrhebcb0ob8han1a0>

- ¿Preguntas?

Tarea principal

- Leer el primer correo electrónico que un cliente te ha enviado.
- Intenta localizar la siguiente información:
 - ¿Quién es el cliente?
 - ¿Cuáles son sus necesidades principales?
 - ¿Qué información del cliente puedes utilizar para darle una buena solución?

Post-tarea

- ¿Repasar las preguntas de comprensión con tus compañeros de trabajo y con tus jefes (como clase).
- ¿Qué información tendrías que buscar para poder contestar las preguntas del cliente?

Tarea 2: Cómo responder a un cliente

Objetivo de Tarea 2

- Ahora necesitas responder a tu primer cliente.
- Para hacerlo, necesitas hacer lo siguiente:
 - navegar por la web de tu empresa: *ESL Idiomas en el Extranjero*
 - encontrar la información adecuada para ofrecer soluciones a las necesidades de tu cliente
 - usar esa información para escribir un correo electrónico formal al cliente, dándole las opciones que tiene

Pre-tarea: Búsqueda de producto

- Empresa: ESL Idiomas en el Extranjero

<http://www.esl-idiomas.com/es/adultos/cursos/ingles/index.htm>

- Busca soluciones para el cliente.
 - Esta información la necesitarás para el siguiente paso.

Tarea 2: Responder al cliente

- Escribir un correo electrónico al cliente informándole de las opciones que tiene (15 minutos).

Post-tarea: otro rol tuyo

- ¡Te han promocionado a una nueva posición en la compañía!
- Tu nueva responsabilidad es revisar las respuestas que tus compañeros han escrito a los clientes.
- Intercambia tu correo electrónico con otro compañero e imagina una respuesta del cliente.
- Evaluación:
 - ¿Tu compañero hizo su trabajo bien?
 - Usa la rúbrica para evaluar el correo electrónico.
 - ¿Piensas que el cliente lo contratará?