

Hoja de trabajo SF 1

En la siguiente tabla se identifican 3 momentos de la verdad en su negocio.

Ocupando los contenidos vistos en la sesión Aprende a Vivir IEM, completar la tabla comparando las acciones Ordinarias y Extraordinarias en cada Momento de la Verdad.

Tener en cuenta los conceptos de Sororidad y la Gestión IEM.

Momento de la Verdad	Que hace usted normalmente? Ordinario	Como puede superar las expectativas aplicando la Gestión IEM? Extraordinario
Cuando recibe a un cliente en su local:		
Cuando brinda servicios o entrega información:		
Cuando se despide de su cliente:		