

EJERCICIOS PARA REALIZAR EN EL PERIODO EXTRAORDINARIO A CONSECUENCIA DE LA EMERGENCIA SANATARIA.

CURSO: 1ºFPB- GRUPO 2

PROFESOR: AZUCENA DELGADO

EMAIL: azucena.delgado@laarboleda.es

MÓDULO: **PREPARACIÓN DEL ENTORNO PROFESIONAL**

- Realiza los siguientes ejercicios del Tema 5.
 - Debes enviarlos a mi correo, arriba indicado, **el 18 de marzo, hora limite 20:30h.**
 - Importante, poner nombre y apellidos en el documento de respuesta y en el correo.
- 1.- ¿Cómo debemos de organizar el trabajo?
 - 2.- ¿Para que se utiliza la agenda de trabajo?
 - 3.- ¿Cómo debemos de recepcionar y acomodar al cliente en un salón?
 - 4.- En el supuesto caso de que un cliente se quiera teñir, ¿Cómo debemos de protegerlo? ¿Dónde le acomodamos?
 - 5.- ¿Cómo debe de estar la zona de trabajo?
 - 6.- Despedida del cliente: ¿Cómo se realiza? Y ¿De que nos debemos de asegurar?
 - 7.- ¿Qué es la comunicación verbal?
 - 8.- Dime lo que sepas de la comunicación no verbal.
 - 9.- Pon todo lo que sepas de la atención telefónica, para atender al cliente por teléfono.
 - 10.- ¿Qué entiendes por la calidad del servicio en centros de peluquería y estética?
 - 11.- ¿Qué no se debe de hacer en un salón o centros de belleza y con los clientes?
 - 12.- Pautas de actuación ante las quejas de los clientes.
 - 13.- ¿Que causas conoces y son determinantes en la insatisfacción de un cliente?