

Actividad Práctica Final – Módulo 2

Simulación: Gestión de la comunicación y atención al cliente en una empresa

Tareas a realizar:

1. **Redacta un correo electrónico formal** para informar a los empleados sobre una nueva política interna de comunicación (puedes inventar el contenido).
2. **Escribe un diálogo simulado** entre un empleado de atención al cliente y un cliente que presenta una queja sobre un retraso en la entrega de un pedido. Incluye: saludo, escucha activa, empatía, solución y despedida.
3. **Haz una lista de cinco buenas prácticas** para la atención al cliente, explicando brevemente cada una.
4. **Describe tres herramientas de comunicación empresarial** que utilizarías en tu trabajo y explica para qué sirven.