

Todas las actividades están creadas en función del manual teórico.

Actividad nro 1:

- 1- Abrir el programa Microsoft Word.
- 2- En un archivo nuevo escribir el siguiente texto con el formato que tiene la muestra (color, tamaño de fuente, resaltado, justificación del párrafo etc.)

¿QUÉ ES REALMENTE EL SERVICIO AL CLIENTE?

Cuando hablamos de atención al cliente y de brindarle un buen servicio, hablamos de entender que **el cliente es la persona más importante en nuestro negocio**. Podemos tener un producto o servicio excelente para vender, un local amplio, tecnología que ofrecer, pero sin el cliente, el negocio cierra.

1. El servicio al cliente no es una estrategia de marketing, **es una actitud**.
2. Para brindar un buen servicio, es necesario que todo el personal comprenda:
3. Que el cliente no interrumpe nuestro trabajo, sino que es la razón del mismo.
- 4. El cliente no depende de nosotros, nosotros dependemos de él.**
5. No es alguien con quien se debe discutir ni mucho menos competir.
6. No le estamos haciendo un favor, no es un extraño.
7. El cliente forma parte de nuestro negocio, y debe sentirse identificado con la marca y el producto.
8. Es un ser humano con emociones y sentimientos igual que nosotros.
9. Solamente si logramos sorprender al cliente con algo no previsto, ocuparemos una posición.

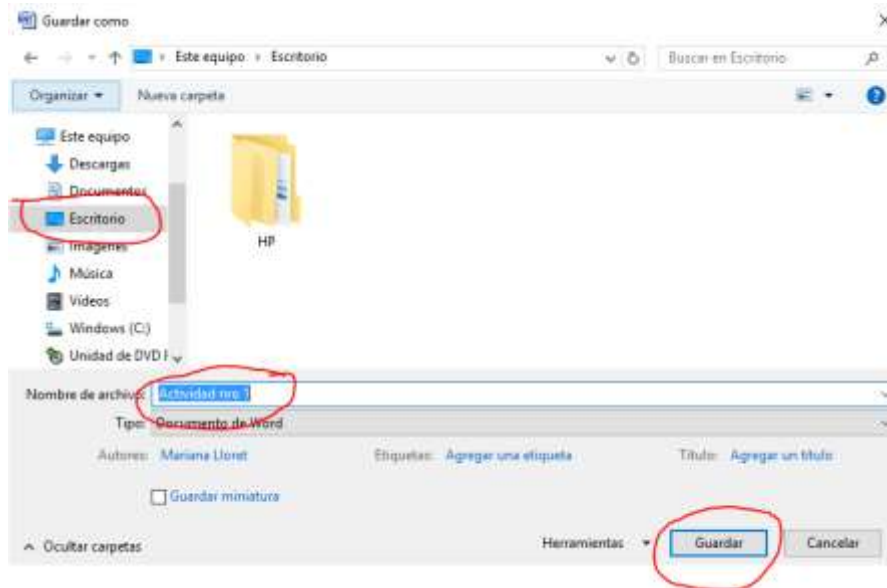
Para ser competentes en un mercado en permanente crecimiento como este, tenemos que saber que *los clientes esperan ser comprendidos, sentirse bienvenidos, importantes y cómodos*. Desean productos de alta calidad con un fuerte respaldo de servicio y que podamos resolver de forma inmediata sus problemas.

Y como valor agregado, **la mejor forma de hacer sentir a nuestro cliente especial**, es el contacto después de la entrega del producto, lo que permite no solo medir, sino también valorar su satisfacción. De esto depende que vuelva.

Fragmento Blog GUIAR Empresas <https://guiarempresas.com/blog/>



3- Una vez finalizada la actividad, Guardar el Archivo como Actividad Nro. 1.
 Presioná el botón Guardar, se abrirá la ventana para guardar el archivo.
 El nombre del archivo debe ser Actividad Nro 1.
 Hacé clic en Escritorio para que el archivo quede guardado en la carpeta que creaste para práctica.



Recordá:

- Después de un signo de puntuación (, ; : .) siempre va un espacio.

Actividad nro. 2: Escribí el siguiente texto o copió y pegá en un documento nuevo de M. Word.

“El siglo XXI será el siglo de las mujeres. Ya nadie detiene el movimiento que ha constituido la mayor revolución del siglo que ahora acaba. La paridad entre el hombre y la mujer es una realidad en muchos ámbitos. Hay tantas universitarias como universitarios. Las jóvenes no buscan un título por distraerse o hacer algo, sino porque quieren usarlo. En estos momentos, la igualdad conseguida es bastante satisfactoria, pero no del todo”.



Consignas:

- a) Escribí en fuente Tahoma, tamaño 12.
- b) Interlineado doble para todo el texto.
- c) Cuerpo del texto alineado a la izquierda.
- d) Poné en negrita la frase “Las jóvenes no buscan un título por distraerse”.
- e) Poné en cursiva la palabra “igualdad”.
- f) Subrayá la frase “la igualdad conseguida es bastante satisfactoria”
- g) Copiá la frase “El siglo XXI será el siglo de las mujeres” y pegala sobre el texto como título.
- h) Cambiá, después, el título a una fuente de tu agrado, tamaño 14, en negrita y subrayado.
- i) Guardá, finalmente, el documento con el título “Actividad nro 3”.

Actividad nro. 3: Escribí el siguiente texto o copiá y pegá en un documento nuevo de M. Word.

“La gente feliz no experimenta un éxito tras otro y la gente infeliz, un fracaso tras otro. Por el contrario, estudios muestran que tanto la gente feliz como la infeliz tiende a tener experiencias similares en su vida. La diferencia está en que la persona infeliz promedio gasta más del doble de tiempo pensando en los eventos desagradables, mientras la gente feliz tiende a buscar pensamientos que destaquen su visión personal de sí mismos y a confiar en ellos”.

Consignas:

- a) Escribí en fuente Century, tamaño 12.
- b) Interlineado sencillo para todo el texto.
- c) Cuerpo del texto alineado a la derecha.
- d) Poné en negrita la frase “tiende a tener experiencias similares en la vida”.
- e) Poné en cursiva la frase “visión personal”.
- f) Subrayá la frase “La diferencia está”
- g) Copiá la frase “La gente feliz no experimenta un éxito tras otro” y pegala sobre el texto como título.
- h) Cambiá, después, el título a una fuente de tu agrado, tamaño 14, en negrita y subrayado.
- i) Guardá, finalmente, el documento con el título “Actividad nro 4”.

Actividad nro 4

- Abra el documento “Actividad nro 1”.
- Visualice el documento en Vista Esquema, Vista Diseño Web, Diseño de Lectura y Pantalla Completa.
- Utilice el zoom, aumentando y reduciendo la vista de la página.
- Use la herramienta Vista preliminar. Cierre el archivo.



Actividad nro 5

A continuación, se presenta una lista de objetos.

- a. Copiala y elegí un estilo de viñeta a tu gusto.
- b. Elegí un tipo de fuente (letra) que no hayas usado nunca.
- c. Centrá el título y ponerlo en Negrita.
- d. Guardá el documento como Actividad nro. 5

Lista de útiles escolares:

Goma
Lápiz negro
Lápices de colores
Fibras
Cartuchera
Tijera
Goma de pegar
Cuadernos
Revistas para recortar

Actividad nro 6

A continuación, se presenta una lista de quehaceres que, por su importancia, deben estar numerados.

- a. Copiala y elegí un estilo de viñeta a gusto de cada uno.
- b. Elegí un tipo de fuente (letra) que no hayas usado nunca.
- c. Centrá el título y subrayalo.
- d. Guardá el documento como Actividad nro 6

Lista de actividades

Limpiar casa
Cortar el césped
Armar maletas
Comprar víveres
Preparar viandas

Actividad nro 7

En un documento nuevo, escribe la siguiente frase, que será usada como cartel recordatorio en una sala de espera.

Debes usar el diseño de página horizontal o apaisada.

“El horario de atención de la Oficina de Administración es de Lunes a Viernes de 8 a 12 y de 16 a 20 hs”.

Elegí un tipo de fuente (letra) que no hayas usado nunca. Puedes cambiarle el color a la página y agregarle un borde. Guarda el documento como Actividad nro. 8



Recordá que los errores ortográficos están subrayados en rojo y los errores gramaticales o de sintaxis están marcados en verde o azul.

El corrector ortográfico detectará todos los errores.

Actividad nro 8

Seleccioná todo el texto que se presenta a continuación, cópialo y pégalo en un documento nuevo. Utilizá la opción Ortografía y gramática para corregir los errores que encuentres.

Luego, cambiá el tipo de fuente por una que no hayas utilizado hasta ahora. Seleccioná el título, céntralo y subrayado. Luego cambiá el color de la fuente.

La pregunta “¿Cómo dividimos en columnas?” debes ponerla en negrita.

Por último, guarda el documento como Actividad nro 9.

Texto:

División de columnas:

En Word podemos dividir una hoja o todo el documento en dos o más columnas, lo cual es muy útil cuando nos encontramos editando diferentes tipos de texto que permiten visualizar mejor el contenido.

Por ejemplo las personas que escriben artículos para revistas o periódicos, generalmente encontramos utilizan la división de la página en columnas. Esto facilita la movilidad y enfoca la lectura en una sección específica.

¿Cómo dividimos en columnas?

1. Nos ubicamos en el documento y pulsamos el botón Columnas de la barra de herramientas
2. Desplegamos la ventana de opciones y seleccionamos Dos, como ejemplo
3. Veremos que nuestro documento está dividido en dos columnas proporcionalmente iguales de tamaño

Podemos seleccionar cualquiera de las opciones de división por columnas, de acuerdo a lo que necesitemos en nuestro documento. sino también podemos ingresar a la opción Más columnas... de la ventana que se despliega.

Acá encontraremos un cuadro de controles para la división por columnas, incluyendo a las preestablecidas.

un control importantes el de Aplicar a: que nos permite seleccionar que sección del documento dividiremos en las columnas, si es Todo el documento, o De donde nos encontremos hacia adelante (De aquí en adelante).



Actividad nro 9

A continuación, encontrarás un cuestionario al que debes ordenar utilizando viñetas con letras. (Ej: a)- xxxxx). Puedes elegir el estilo de viñetas con letras que más te guste. Luego cambia el tipo de fuente por una fuente que no hayas utilizado antes. Intercala una pregunta en negrita, la siguiente en cursiva, una pregunta en negrita, la siguiente en cursiva, etc.

Cuestionario:

- ¿Cuál cree que sería la mejor solución para el hambre en África del norte?
- ¿Qué cree que es la mejor cualidad que debe tener un empleado para ser contratado en un banco?
- ¿Qué cualidades cree debería poseer un político, para ser senador?
- ¿Cuáles cree que son los defectos que más tienen los políticos?
- ¿En qué país le gustaría que se celebrasen las próximas olimpiadas y por qué?
- ¿En qué ciudades y de qué país cree usted se debería realizar el próximo mundial?
- ¿Qué cree usted que se podría hacer para mejorar el suministro de agua potable a su comunidad?
- ¿Cómo evaluaría usted la calidad de la educación que se imparte en las primarias de su zona escolar?
- ¿Cuál es su opinión acerca de los problemas morales planteados en los diálogos de platón?
- ¿Cuál es el mejor disco de rock?
- ¿Qué importancia le das a las matemáticas en tu vida?
- ¿Qué importancia tienen para ti las matemáticas en tu vida diaria?
- ¿Cuáles crees que sean las prioridades que deberían resolver el gobierno?
- ¿Qué clase de vehículo compraría para su uso personal?
- ¿Qué clase de transporte usas para trasladarte de tu hogar a tu trabajo?
- ¿Por qué cree que la carne beneficia a la nutrición de los niños?
- ¿Por qué cree que los vegetales son beneficiosos para la alimentación de los infantes?
- ¿Crees que los pescados y mariscos son una opción barata para la nutrición de los habitantes de zonas costeras y lacustres?
- ¿Crees que la deforestación repercute directa o indirectamente en la salud de la población?
- ¿Qué es lo que más te agrada de ir a la playa?

Actividad nro 10

En un documento nuevo, copiar el siguiente texto, y ubicarlo en dos o tres columnas a elección. Luego cambiar el tipo de fuente a una fuente que no hayas utilizado nunca. Centra el título y subráyalo. Selecciona cada tipo de cliente y aplica la herramienta resaltador con el color que más te guste (Ej. **1. El cliente difícil**):



1. El cliente difícil: es exigente, siempre se está quejando de todo, encuentra defectos, nunca queda del todo satisfecho, muchas veces no le gusta que lo contradigan y puede volverse agresivo o prepotente.

Lo primero que debemos hacer para tratar con este tipo de cliente, es tener paciencia y mantener la calma, no caer en sus provocaciones, ni discutir con él.

Debemos mostrar un genuino interés por él, escuchando atentamente sus quejas y resolviéndolas lo más pronto posible, aceptando elegantemente sus críticas, dándole la razón, aunque en realidad no la tenga, satisfaciendo en lo posible sus reclamos, etc.

Una forma efectiva de lidiar con este tipo de cliente, es ofreciéndole un excelente servicio al cliente, de tal manera que sobrepase lo que él esperaba de nosotros.

2. El cliente amigable: amable, simpático, cortés, es el cliente que todo negocio siempre quiere tener, aunque en ocasiones puede llegar a ser muy hablador, haciéndonos perder tiempo.

Para tratar con este tipo de cliente, debemos ser amables y amigables con él, pero procurando mantener cierta distancia. Seguirlo en su conversación, pero interrumpirlo cortésmente cuando la conversación se haya prolongado demasiado.

3. El cliente tímido: introvertido, callado, en la mayoría de los casos, inseguro e indeciso.

Este tipo de cliente suele tener problemas para decidir su compra. Hay que ofrecerle productos concretos y pocas alternativas, de tal manera que se facilite su decisión.

Suele tener problemas para comunicar con claridad lo que está buscando, por lo que debemos hacerle las preguntas que lo ayuden a comunicarse mejor.

Si le llegamos a vender un producto que no lo satisface, puede que lo llegue a comprar, pero lo más probable es que no vuelva a visitarnos más. Por lo que debemos tener cuidado siempre de venderle aquello que realmente estaba buscando, y procurar asegurarnos de que haya quedado satisfecho.

4. El cliente impaciente


El cliente impaciente es el cliente que siempre tiene prisa, es el cliente que quiere entrar al negocio, comprar y salir lo más pronto posible.

Este tipo de cliente exige una atención rápida, sin importar que haya otros clientes que hayan llegado antes que él, y, por lo general, se ponte tenso cuando lo hacen esperar.

Por lo que cuando tratamos con este tipo de cliente, debemos hacerle saber que hemos comprendido que tiene prisa, y procurar atenderlo o venderle lo más pronto posible.

Actividad nro 11

Abre el documento con la **Actividad nro 1**, inserta una imagen alusiva a dicho texto. Puedes utilizar una imagen guardada en tu computadora, o bien, las imágenes copiadas de Internet.

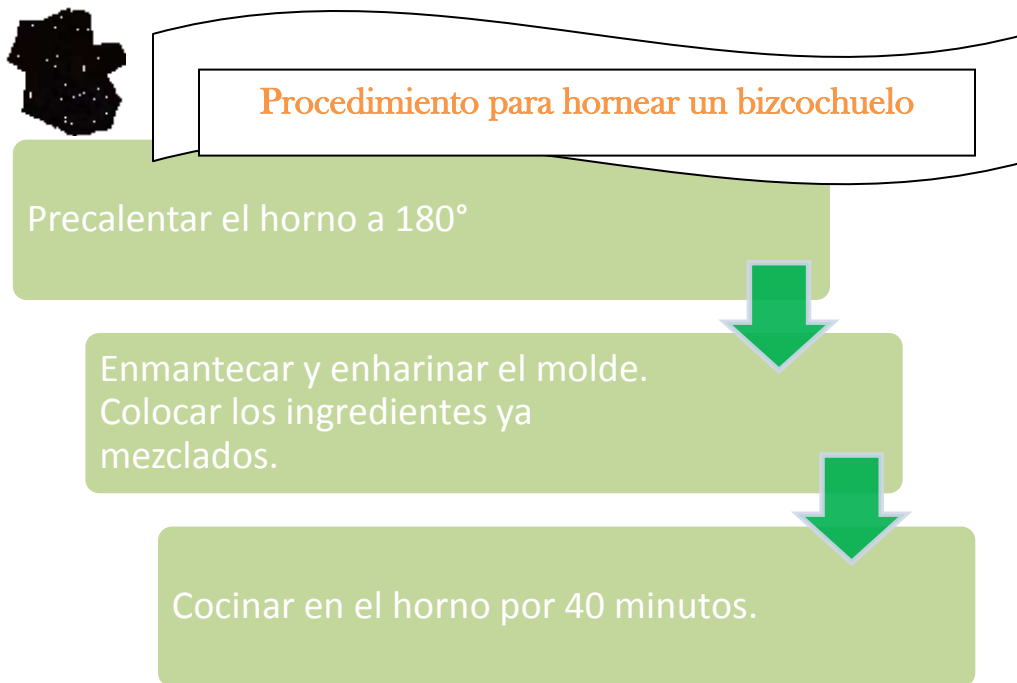
Recordá: cada vez que modifiques un documento, debes guardar los cambios, presionando el Botón Guardar en la barra de Acceso rápido .



Actividad nro 12

En un documento nuevo, realizá un cuadro explicando alguna situación cotidiana (circuito de tareas, organigrama, etc). Para esto debes usar la herramienta Formas y SmartArt. Colócale un título a tu trabajo. Cambiá los colores y tipo de letra. Personalízalo según tus preferencias. Guardá el documento como Actividad nro 12.

Ejemplo (yo incluí una imagen prediseñada, también puede hacerlo si lo deseas):



Actividad nro. 13

En un documento nuevo, insertá una tabla con los siguientes datos:

Gastos en \$	Enero 2015	Febrero 2015	Marzo 2015
Energía eléctrica	400	450	500
Agua corriente	100	100	90
Gas natural	120	20	25

Todos los datos deben estar centrados en su celda.
 El título debe ser Gastos 2015, centrado en la hoja, en negrita y subrayado.
 Personaliza el color de tu tabla.
 Por último, inserta una nota al final (o nota al pie) que explique la tabla.
 Guarda el documento con el nombre Actividad nro 13.



Actividad nro 14

En documento nuevo, crea un gráfico.

Inserta un gráfico a elección utilizando los datos de la tabla de la **Actividad nro 13**.

Utiliza el mismo título de la tabla.

Sugerencia: Para este tipo de tabla, un gráfico representativo y fácil de visualizar sería uno de barras.

Personaliza los colores de tu gráfico.

Guarda el documento con el nombre Actividad nro 14.

Actividad nro 15

En un documento nuevo, copia el siguiente texto.

Utiliza la herramienta sangría para darle formato a cada párrafo.

Personaliza el interlineado a tu gusto.

Personaliza a tu gusto el tipo de letra, tamaño, color, y formato.

Utiliza la herramienta Letra capital para darle formato a dicha letra.

Dale formato al título con la herramienta WordArt. Personaliza el tipo de fuente y los colores para hacer un documento único.

¿CÓMO IDENTIFICAR UN DESEO DE UN OBJETIVO REAL? APRENDÉ A DEFINIR TUS METAS PARA ALCANZARLAS.

LO PRIMERO ES SABER QUÉ QUERÉS. SI NO TENES EN CLARO A DONDE QUERES LLEGAR, DIFÍCILMENTE LO LOGRARÁS.

Hay que reflexionar profundamente sobre lo que esperas de tu emprendimiento o profesión, desde la perspectiva personal y económica.

Un deseo es algo que quiero.

Un objetivo es la declaración de a dónde quiero llegar, el fin, la meta.

Un objetivo bien planteado debe:

- Constituir un desafío específico y exigir un esfuerzo. De lo contrario, no te sentirás motivado a cumplirlo.
- Ser medible y comprobable. Es la única forma de saber si el objetivo se cumplió tal como lo querías.
- Debe ser alcanzable. Aunque se presente como un desafío, debe ser algo que puedas lograr. No puedes pedir ganar una medalla olímpica en remo este año, si nunca te has subido a un bote. O proponerte bajar 20 kilos en dos meses. Si el objetivo no es alcanzable, te sentirás frustrado y dejarás de intentarlo.
- Tiene que ser específico, claro y concreto en cuanto a su contenido, para no dejar demasiado margen para las interpretaciones.
- Debe tener un plazo dentro del cual se debe lograr.

Por ejemplo:

- Un deseo: "Quiero tener más ventas".

- Un Objetivo: "Obtener un 40% de incremento en las ventas de X producto hasta el 15 de



septiembre de 2020".

- Un deseo: "Me gustaría tener más clientes".
 - Un objetivo: "Captar un 30% más de clientes nuevos dentro de los próximos cuatro meses".
- ¿Cómo hago para cumplir con los objetivos? Poniendo en acción las estrategias necesarias. Una estrategia es la forma en que logras tus objetivos a corto, mediano y largo plazo. Es el cómo llegas a ese objetivo. Generalmente, por cada objetivo que se define, hay que desarrollar dos o más estrategias importantes.

Mientras más rápido defines tus objetivos, más cerca estarás de cumplirlos.

Autora: Mariana Lloret

<https://guiarempresas.com/blog/>

Actividad nro 16

Encabezado y pie de página. Abrir cada documento que realizaste con las actividades, e inserta un encabezado y pie de página para cada uno.

Cada documento debe tener un encabezado y pie de página diferente.

Cada pie de página debe indicar el número de página.

Como ejemplo, en el encabezado puedes escribir: Curso de computación y el tema de la actividad.

Como pie de página, además del número de página, indicar tu nombre como autor/a de dicha actividad.

Utiliza nuevas fuentes que no hayas usado, juega con los colores y formatos.



Actividad final integradora. Microsoft Word básico.

Consignas:

- 1- Abrir el programa Microsoft Word.
- 2- Selecciona el texto que se presenta a continuación, cópialo y pégalo en un documento nuevo.
- 3- Elige en Diseño de Página, el tamaño de hoja "Oficio".
- 4- Decora tu página con el borde que más te guste.
- 5- Elige un tipo de fuente para el título y céntralo.
- 6- Elige otro tipo de fuente para el texto, dale formato en negrita, y justifícalo a la izquierda.
- 7- Para el formato de texto utiliza un interlineado 1,5.
- 8- Cambiá el tipo de letra y usá el tamaño 11.
- 9- Utiliza la herramienta Letra Capital en el primer párrafo.
- 10- Corrige los errores de ortografía y gramática que encuentres.
- 11- Las frases que estén entre signos de pregunta, dales formato de cursiva.
- 12- Utiliza la herramienta resaltado del texto para las palabras que estén en mayúsculas (excepto el título).
- 13- Al último párrafo ubícalo en dos columnas.
- 14- Elige una frase que te haya gustado y píntala de un color de tu agrado.
- 15- Inserta un Encabezado con la siguiente frase: "Reivindicar el concepto de comunicación en los tiempos que corren".
- 16- Inserta un pie de página que contenga el número de la página y el nombre de la persona que realizó este trabajo final.
- 17- Debajo del primer párrafo, inserta una imagen alusiva al contenido del texto (puede ser una foto de tu computadora, imagen prediseñada, o imagen extraída de Internet).
- 18- Al final del párrafo insertar una tabla que contenga los nombres de todo el grupo de este curso, las tareas que realiza cada una y cómo utiliza el programa Word en sus tareas habituales.



¿SOS CAPAZ DE COMUNICARTE EFICAZMENTE? ¿HACÉS CONTACTOS O TE COMUNICÁS? ¿CUÁL ES LA DIFERENCIA?

Antes de responder estas preguntas, es importante responder primero esta: ¿Qué es comunicar?

En este momento social y cultural que vivimos a nivel mundial, donde hay tantos medios de comunicación y tantas formas de comunicarnos, la realidad nos muestra que es escasa la comunicación, tenemos solo contactos. Entonces, ¿Cuál es la diferencia? ¿Cuándo nos comunicamos? Podemos decir que nos comunicamos cuando nuestro mensaje logra llegar al otro, y esa persona nos responde.

Tenemos tantos medios y redes sociales, donde todos queremos expresarnos, queremos contar dónde estamos, qué hacemos, cómo nos sentimos, muchos lo usan para reclamar y quejarse, y debemos aceptar que es notable la cantidad de quejas que hay en las redes. Pero la pregunta es: ¿quién escucha? Porque si tu mensaje no llega a quien tiene que llegar, es lo mismo que no hubieras escrito o dicho nada. Muchos reclamos y quejas que se publican no llegan a la persona, institución o entidad que debería estar solucionando el problema planteado.

De igual forma, el bombardeo de información diaria y las actividades rutinarias y sin descanso, tampoco nos permiten comunicarnos en cara a cara. Cuando una persona nos habla, estamos pensando en otra cosa, en lo que tenemos que hacer después, o lo que tendríamos que haber hecho y no tuvimos tiempo. O peor, mientras nos hablan, estamos pensando qué vamos a responder, en lugar de escuchar. Pero debemos volver a escuchar. Especialmente en casa, con nuestros hijos, pareja y familia.

El principio de la comunicación no es la emisión de un mensaje, sino la recepción, la escucha.

Para comunicarnos, debemos aprender a escuchar. Escuchar es poner nuestros sentidos a disposición de ese momento, para que podamos entablar un diálogo y una comunicación.

De esta forma, para que tu comunicación sea efectiva, tiene que tener, no solo un mensaje claro, sino también una escucha activa. ¿Y esto qué es? Nada más ni nada menos que demostrar interés en lo que la otra persona te está diciendo, para poder sentir empatía, o sentir lo que siente esa persona, y poder darle una respuesta adecuada. Porque solo escuchando es que vas a poder comprender. Solo escuchando podrás tolerar a los demás. Solo escuchando podrás ayudar, apoyar y contener.

Pero por supuesto, como la caridad empieza por casa, y esta vez hablo de vos mismo, de vos misma, es importante que escuches tus propios pensamientos y necesidades. Así como nos cuesta encontrar tiempo para lograr una conversación con nuestros seres queridos, mucho menos nos damos tiempo para nosotros. ¿Cómo puedes lograrlo? Escucharte a vos mismo/a siendo honesto/a, silencia todos los dispositivos, televisión, celulares, como también ese juez interno que te dice lo que haces mal o bien, y solo escuchá esa voz que te dice cómo te sentís.

Es un ejersiciodiario que te facilitará la siguiente fase, la de comunicarte con los demás.

Fuente: <https://guiarempresas.com/blog/>

