REGISTRO DE ASISTENCIA Y APROBACIÓN DEL ACTA No- 795 DEL DÍA 09 DEL MES DE AGOSTO DEL AÑO 2021

OBJETIVO (S)	Socializar las Guías de Aprendizaje de Atender Clientes de Acuerdo con Procedimiento de Servicio y Normativa y la guía de Reconocer Recursos Financieros de Acuerdo con Metodología y Normativa.

No.	Autorizo el tratamiento de la Información SI / NO. Si marca No por favor no diligencie el formato.	NOMBRES Y APELLIDOS	No. DOCUMENTO	PLANTA	CONTRATISTA	OTRO ¿CUAL?	DEPENDENCIA/ EMPRESA	CORREO ELECTRÓNICO	TELÉFONO/EXT.SENA	AUTORIZA GRABACIÓN	FIRMA O PARTICIPACIÓN VIRTUAL
1	SI	DAIANA JARAMILLO	42144456		X		SENA	daiana.jaramillo@misena.edu.co	3115073867	X	PANTALLAZO
2	SI	ANDRÉS RAMÍREZ	9872607		X		SENA	aframirez70@misena.edu.co	3127059794	X	PANTALLAZO
3	SI	JUAN MIGUEL PIEDRAHITA	1088008016		X		SENA	Jmpiedrahita61@misena .edu.co	3176158612	X	PANTALLAZO
4	SI	ERIKA NATHALIA SÁNCHEZ	42149722		X		SENA	ensanchez22@misena.edu.co	3103981370	X	PANTALLAZO
5	SI	LILIANA PATRICIA FERRO	42093391		X		SENA	lferrog@misena.edu.co	3207779301	X	PANTALLAZO
6	SI	PAULA MARCELA RAMÍREZ	42155810		X		SENA	Pmramirez01@misena.edu.co	3118702794	X	PANTALLAZO
7	SI	JUAN ALBERTO LÓPEZ RAMÍREZ	1088273052		X		SENA	jalopez2503@misena.edu.co	3147157689	X	PANTALLAZO
8	SI	MARTHA INÉS OSORIO	66888620		X		SENA	Miosorio02@misena .edu.co	3113343347	X	PANTALLAZO

De acuerdo con La Ley 1581 de 2012, Protección de Datos Personales, el Servicio Nacional de Aprendizaje SENA, se compromete a garantizar la seguridad y protección de los datos personales que se encuentran almacenados en este documento, y les dará el tratamiento correspondiente en cumplimiento de lo establecido legalmente

ACTA No. 795		
NOMBRE DEL COMITÉ O DE LA REUNIÓN: Reunión equipo ejecutor ASISTENCIA ADMINISTRATIVA- REVISIÒN GUÍAS DE APRENDIZAJE DE ATENDER CLIENTES Y RECURSOS FINANCIEROS DE ACUERDO CON METODOLOGÍA Y NORMATIVA.		
CIUDAD Y FECHA: Pereira 09 de agosto de 2021	**HORA INICIO: 08:00 Horas**	**HORA FIN: 11.30 Horas**
LUGAR Y/O ENLACE: Sesión Meet **https://meet.google.com/gxw-muce-eun**	**Regional /Risaralda/ Comercio y Servicios.**	

AGENDA O PUNTOS PARA DESARROLLAR:

Socializar las Guías de Aprendizaje Atender clientes y Recursos Financieros de acuerdo con Metodología y Normativa, por parte de las Instructoras Martha Inés Osorio y Liliana Patricia Ferro Gómez.

OBJETIVO(S) DE LA REUNIÓN:

Presentar las Guías de Aprendizaje Atender clientes y Recursos Financieros de acuerdo con Metodología y Normativa, por parte de las Instructoras Martha Inés Osorio y Liliana Patricia Ferro Gómez.

DESARROLLO DE LA REUNIÓN

La Instructora Martha Inés Osorio socializa la Guía de Aprendizaje de Atender Clientes de Acuerdo con Procedimiento de Servicio y Normativa. Nos informa que elaboró dos Guías de Aprendizaje la numero 1, que es la de Atender los Clientes y la numero 2 trata de Eventos.

2. PRESENTACIÓN

Es muy grato contar con usted como Aprendiz, durante la formación podrá construir su conocimiento sobre la atención a clientes.

Y con los conocimientos previos serán la base para aprender diferentes técnicas del servicio al cliente y herramientas que le serán de gran utilidad para llevarlo a cabo.

Con el trabajo arduo y la constancia que se requiere para lograr alcanzar los resultados propuestos, podra ampliar de manera autónoma los conocimientos haciendo aportes importantes en el mundo laboral.

El presente documento es una herramienta para guiar y organizar su aprendizaje, en donde se describen las actividades, dinámicas y demás factores que le pueden ayudar a aprender

Nuestras experiencias de cada día nos servirán para analizar y construir de manera significativa nuevos retos.

Cuando el grupo trabaja en equipo se genera un agradable ambiente y a la vez crecen juntos.

3. FORMULACIÓN DE LAS ACTIVIDADES DE APRENDIZAJE

A. Identificar los aprendizajes previos relacionados con los conocimientos de atención a clientes

Escribe un texto donde demuestres el conocimiento que tienes sobre servicio al cliente y súbelo en tu portafolio de evidencias de la plataforma TERRITORIUM

¿Qué sabes de servicio al cliente?
¿En qué perfiles ocupaciones se aplica el servicio al cliente?
¿Qué herramientas tecnológicas conoces que ayuden a mejorar el servicio al cliente?

¿Qué son habilidades blandas?
¿Qué significa para usted servicio?

Las habilidades blandas son aquellas que se demuestran en la ejecución del trabajo, y no están relacionadas, únicamente, con los conocimientos, sino con la puesta en práctica de una combinación de habilidades sociales, habilidades de comunicación, aptitudes y capacidad de acercamiento con los demás. Las empresas reconocen que estas habilidades facilitan la interacción con otras personas, generando un ambiente de trabajo más grato y un clima organizacional de entendimiento y cooperación.

Ambiente de aprendizaje: plataforma LMS Territorium.
Evidencia de aprendizaje: participación y socialización en test (no calificable).
Materiales: Introducción en el tema a manera de conversatorio.

B. Desarrolla cada uno de los siguientes talleres y actividades con base al libro de SERVICIO AL CLIENTE, que podrás descargar de los materiales de trabajo de TERRITORIUM.

ACTIVIDAD DE SERVICIO AL CLIENTE

Responda las siguientes preguntas con apoyo del libro.

1. Defina con sus propias palabras que es servicio al cliente
2. Defina 4 conceptos relacionados a servicio
3. ¿Qué significa un buen servicio?
4. La presentación de un servicio puede implicar varias actividades. De 4 ejemplos
5. Defina con sus propias palabras el significado de MERCADOTECNIA
6. Realice un breve análisis sobre la importancia del servicio al cliente
7. ¿Cuáles serían interrogantes que ayuden a encontrar la mejor estrategia para la óptima comercialización de un producto?
8. Considera usted que los gestos al hablar por teléfono se reflejan en el tono de voz, explique su respuesta
9. ¿Qué es la contingencia del servicio?
10. ¿Cuáles son los elementos de un servicio al cliente?
11. ¿Qué es el momento de la verdad?
12. ¿Por qué considera importante una primera impresión al cliente?
13. Cómo se clasifican los momentos de verdad
14. ¿Cómo puede conseguir prestigio una organización? Explique su respuesta
15. Describa alguna de las características de un servicio
16. Socializa con tus compañeros cada uno de los elementos de un servicio
17. Defina alguno de los factores que influyen en un servicio

Ambiente de aprendizaje: plataforma LMS Territorium, Aula Virtual o Presencial

Evidencia de aprendizaje 1: Foro de discusión - Actividad la primera impresión

Socializa en el foro de discusión “LA PRIMERA IMPRESIÓN” cada uno de las doce cosas que arruinan una primera impresión.
https://www.youtube.com/watch?v=6OZrzIDqAw0.

Preguntas del FORO, con base en el video visto usted cree?

¿Usted cree que es importante dar una primera buena impresión?
¿Sera verdad que existen 12 cosas que pueden arruinar una primera impresión?

¿Para usted cuál de las 12 cosas es las que más cree que pueda causar una mala impresión?
¿Si uno arruina una primera impresión, usted cree que es posible cambiarlo por una segunda buena impresión?
¿En los Clientes es importante dar una buena primera impresión?

Materiales: Libro de Servicio

ACTIVIDAD DE IDENTIFICAR AL CLIENTE

1. Cómo es el comportamiento de los clientes en el momento de quejarse
2. ¿Podrá ser un buen o excelente servicio un valor agrado para mi empresa?
3. ¿Qué es más fácil? Conseguir un cliente o mantener uno, explique su respuesta
4. Defina con sus propias palabras la palabra cliente
5. ¿Qué tipos de clientes hay? defina cada uno de ellos
6. ¿Se puede tener un buen servicio al cliente con un mal clima laboral? Explique su respuesta
7. Defina Clima laboral
8. ¿Qué buscan los clientes internos?
9. ¿Cómo se clasifican los clientes especiales?
10. ¿Será importante establecer una relación a largo plazo con el cliente? ¿Por qué?
11. Defina lealtad
12. ¿Qué es gestión del cliente?
13. Cuáles son los escalones del consumidor
14. Por qué es importante vigilar todas las etapas de los clientes
15. Como se puede aumentar el valor percibido por el cliente
16. ¿Cuáles son los factores para mejorar el valor percibido por el cliente?
17. ¿Cuáles son las etapas para mejorar las deficiencias y mejorar el servicio al cliente?
18. Defina expectativa
19. Cuáles son las expectativas del cliente respecto al servicio

Ambiente de aprendizaje: plataforma LMS Territorium.

Evidencia de Aprendizaje 2: Audio - Campaña de fidelización

Con el apoyo de un familiar o compañero realiza una campaña de fidelización donde se comuniquen telefónicamente con un cliente, socialízalo por medio de la plataforma TERRITORIUM. Duración del audio 2 a 3 minutos. Utiliza de apoyo el siguiente video y tu creatividad.

https://www.youtube.com/watch?v=tIAQtN8xer0

Materiales: Libro de Servicio

ACTIVIDAD DE SERVICIO COMO VOCACIÒN

1. ¿Cuáles son las causas normales por las que los empleados cometen faltas?
2. Defina vocación con sus propias palabras
3. ¿Cuál es la actitud que más se tendría que requerir en cualquier empleado que se contrata por una empresa?

4. ¿Qué espera usted en momento de ser atendido por un empleado a solicitar sus servicios? ¿cómo le gustaría que fuera su actitud?
5. Lea el texto 3.2, socialízalo con tus compañeros y responde a la pregunta **¿**QUÉ TIPO DE PERSONA DESEA SER USTED? (ensayo)
6. Crees qué has aprovechado todas las oportunidades que te ha dado la vida
7. Defina actitud con sus propias palabras
8. ¿Cómo puede identificar una actitud ganadora o perdedora? Realiza una conclusión
9. Anote algunas frases de ganadores y perdedores que usted escucha a su alrededor
10. Escriba algunas de las expresiones que quisiera dejar de utilizar (5 expresiones)
11. Escriba algunas de las expresiones de ganadores que va a empezar a utilizar (5 expresiones)
12. Qué es tener una actitud positiva y cuáles son las actitudes mentales básicas.
13. Cómo poder lograr una actitud positiva
14. Defina ESTRÉS con tus propias palabras y que reacciones se hacen notar en una persona cuando tiene estrés
15. Cuáles cambios tienen un efecto en el cerebro y que pueden causar un estado mental de alerta y en qué pueden derivar.
16. Cómo se debe manejar a una situación de estrés
17. Identificar sus propios estresores y determinar cuáles de ellos tienen el mayor efecto en su comportamiento. (Físicos, políticos, familiares, carrera, medio ambientales
18. Haga una lista de los pasos positivos que usted piense emprender para controlar sus niveles personales de estrés.
19. Defina la importancia de la comunicación no verbal
20. Imagínese que se encuentra con alguien por primera vez. Pregúntese como causa usted impresión a los demás por medio de lo siguiente:
    a. Las palabras concretas que utiliza
    b. La manera de decir esas palabras, ejemplo (tono, velocidad, etc.)
    c. Su lenguaje corporal
21. Observa cada una de las imágenes de la página 66 y escribe para cada imagen su sentimiento o estado de ánimo que reflejan

Ambiente de aprendizaje: plataforma LMS Territorium.

Evidencia de Aprendizaje 3: Audio promocional - Trabajo de Voz
Realiza un audio promocional de tu producto o empresa que no tenga una duración entre 30 a 60 segundos, socialízalo por medio de la plataforma TERRITORIUM. No olvides trabajar tu voz, persuade a tu cliente con tu forma de hablar
https://www.youtube.com/watch?v=YII-e4QJWG0
https://www.youtube.com/watch?v=0H_MwRD45-U
https://www.youtube.com/watch?v=KI6Qph5qokM
https://www.youtube.com/watch?v=mSdL-xdQuWU
https://www.youtube.com/watch?v=mSdL-xdQuWU

Materiales: Libro de Servicio

ACTIVIDAD DE HERRAMIENTAS PARA EL TRATO CON LOS CLIENTES

1. Defina QUEJA con sus propias palabras
2. Normalmente como actúan las organizaciones ante las quejas
3. Por qué los clientes no se quejan en las organizaciones

4. Cómo debe ser la atención adecuada de una queja, explíquelo mediante un diagrama de procesos
5. Qué participantes influyen en la satisfacción de un cliente
6. Cómo podemos cuidar un cliente
7. Qué hacer en caso de que algo salga mal con un cliente
8. Cómo ofrecer un servicio de calidad a los clientes
9. Cómo debe de ser las expresiones de un vendedor

Como debe ser la relación con los clientes.

Socializa también la Instructora Martha Inès Osorio la Guìa de Aprendizaje de EventosÑ

IDENTIFICACIÓN DE LA GUIA DE APRENDIZAJE

- Denominación del Programa de Formación: Técnico en Asistencia Administrativa
- Código del Programa de Formación: 134101 Vr 1
- Nombre del Proyecto: Suministrar apoyo a los procedimientos en las unidades administrativas de las MIPYMES de Risaralda
- Fase del Proyecto: Ejecución y Evaluación
- Actividad de Proyecto: Diseñar un plan de apoyo para las actividades y tareas de las áreas funcionales de la organización, así como en sus procedimientos administrativos como soporte a las microempresas y pymes.
- Competencia: Atención a clientes.
- Resultados de Aprendizaje Alcanzar:
  02 Preparar la participación en las reuniones de la organización, teniendo en cuenta el objeto, las responsabilidades asignadas y las políticas institucionales.
  07 Reconocer las no conformidades respecto a la realización del evento, de acuerdo con el propósito, objetivo y plan.
  05 Participar en las reuniones organizacionales, teniendo en cuenta el protocolo y políticas
- Duración de la Guía: 43 horas

2. PRESENTACIÓN

Es muy grato contar con usted como Aprendiz, durante la formación podrá construir su conocimiento sobre la atención a clientes en reuniones y eventos.
Y con los conocimientos previos serán la base para aprender diferentes técnicas en la atención al cliente y herramientas que le serán de gran utilidad para llevarlo a cabo.
En las organizaciones se realizaran diferentes reuniones y eventos y que tratan de una serie de servicios que deben ser “orquestados” con suma precisión para conseguir una reunión de categoría.
Es muy importante tener en cuenta que se deben observar una serie de normas, procesos administrativos y protocolos en el desarrollo del evento o reuniones para lograr los objetivos establecidos.
Con el trabajo arduo y la constancia que se requiere para lograr alcanzar los resultados propuestos, podra ampliar de manera autónoma los conocimientos haciendo aportes importantes en el mundo laboral.
El presente documento es una herramienta para guiar y organizar su aprendizaje, en donde se describen las actividades, dinámicas y demás factores que le pueden ayudar a aprender
Nuestras experiencias de cada día nos servirán para analizar y construir de manera significativa nuevos retos.
Cuando el grupo trabaja en equipo se genera un agradable ambiente y a la vez crecen juntos.

3. FORMULACIÓN DE LAS ACTIVIDADES DE APRENDIZAJE

A. Identificar los aprendizajes previos relacionados con los conocimientos de atención a clientes

Escribe un texto donde demuestres el conocimiento que tienes sobre la atención a clientes a través de reuniones y eventos y súbelo en tu portafolio de evidencias de la plataforma TERRITORIUM, respondiendo a las siguientes preguntas:

- ¿Definan con sus propias palabras que es un EVENTO?
- ¿Indague con su compañero si pueden existir diferentes tipos de eventos y si la respuesta es SI, indique al menos 5 tipos de eventos diferentes?
- ¿Imaginen un evento que les gustaría realizar e indique al menos 10 pasos de cómo lo organizarían?
- ¿Colocar esta respuesta al respaldo de la hoja?

Ambiente de aprendizaje: plataforma LMS Territorium.
Evidencia de aprendizaje: participación y socialización en test (no calificable).
Materiales: Introducción en el tema a manera de conversatorio.

B. Desarrolla cada uno de los siguientes talleres y actividades, y que podrás subir a la plataforma TERRITORIUM.

ACTIVIDAD – HISTORIA DE LOS EVENTOS

Leer el siguiente artículo:

HISTORIA DE LOS EVENTOS

El origen de los eventos se remonta a Tyre, una ciudad fenicia del Mediterráneo (según los documentos bíblicos de Ezequiel) pero fue en Delfos, una ciudad de la antigua Grecia, que se comenzaron a celebrar las primeras ferias. Éstas contaban con una frecuencia anual y surgieron de un modo espontáneo generado por la necesidad o ley natural de unir “la oferta” con “la demanda”, además de la necesidad de conectarse entre individuos. Existen términos propios en la industria de los eventos (¡sí! porque la organización de eventos es una de las llamadas industrias sin chimeneas que, al igual que la del turismo y la gastronomía, genera millones de dólares en su facturado). Uno de éstos es el vocablo feria que proviene del latín feria (que significa vacaciones, porque precisamente visitar una feria era tan agradable como irse de vacaciones), el objetivo de su celebración (era... y ¡es!) la venta de bienes y servicios.

Otro término es exposición, también del latín expositio (que significa exponer), el cual había sido usado en 1649 con el significado de mostrar, pero fue en 1773 cuando el diccionario de la Academia Inglesa se decidió por exhibición (pues precisamente se trataba de exhibir productos y/o servicios) y lo diferenció del término feria, pues en ésta no sólo se exhiben productos y/o servicios, también se venden (división que subsiste hoy día y marca la verdadera diferencia entre una feria de una exposición).

Ambiente de aprendizaje: plataforma LMS Territorium, Aula Virtual o Presencial
Evidencia de aprendizaje 1: Taller de Historia de los Eventos.

El instructor conforma equipos de trabajo de 2 aprendices o puede ser individual y leen lo siguiente: La historia de los eventos para que los aprendices lo lean y luego responden las preguntas que se muestran a continuación y luego lo socializan con todo el grupo.

¿Qué es un evento?
¿Porque la organización de eventos es una de las llamadas industrias sin chimeneas?
¿Cuándo surge el primer evento?
¿En qué año y en qué país fue la tercera “EXPO UNIVERSAL”?
¿Quién diseño la torre Eiffel?
De dos ejemplos de evento social
¿Un campeonato a qué tipo de evento pertenece?

Después de socializado el documento el instructor motiva a los aprendices a realizar una comparación y a establecer diferencias entre los eventos antiguos y los eventos que se realizan en la actualidad partiendo de las experiencias que cada uno de ellos hayan tenido en eventos en los cuales han participado.

Materiales: Articulo – Historia de los Eventos

ACTIVIDAD - DEFINICIÓN DE LA PALABRA EVENTOS Y SU CLASIFICACIÓN

A continuación, se define la palabra evento y se explica los diferentes tipos de eventos que existen ver las siguientes diapositivas.

EVENTO

Acontecimiento programado que responde a una finalidad específica, en el cual el sujeto fundamental es el hombre y sus relaciones con el medio ambiente.



Los eventos responden a situaciones de grupo y se realizan en espacios y tiempos determinados. Tienen Objetivos pre-fijados, cuidadosamente desarrollados y seguidos a conciencia durante todas las etapas de su planificación.



Clasificación de los Eventos

- De acuerdo con la Naturaleza del Evento.
  - Culturales
  - Deportivos
  - Políticos
  - Sociales
  - Educativos
  - Científicos
  - Comerciales
  - Tecnológicos
  - Recreativo



- De acuerdo con el Grado de Exclusividad
  - Públicos
  - Privados



- De acuerdo con el Alcance y Magnitud del Evento.
  - Mundial
  - Internacional
  - Nacional
  - Regional
  - Local





¿Cuáles son los tipos de eventos?

- Social (Instalación y protocolo matrimonios, nacimientos, cumpleaños, aniversarios)
- Cultural (exposición, danza, teatro)
- Académico (seminario, conferencia, científico)
- Recreativo (festival, espectáculo)
- Deportivo (prueba, campeonato, juegos)

<u>En el Taller 3.</u> Los Aprendices identificaran por cada tipo de evento que naturaleza, exclusividad y alcance de cada evento, como lo vemos a continuación:

La Instructora Liliana Patricia Ferro Gómez manifiesta que va a socializar la Guía de Aprendizaje Reconocer Recursos Financieros de Acuerdo con Metodología y Normativa, el próximo viernes.

CONCLUSIONES
La reunión finalizó con éxito.

COMPROMISOS		
ACTIVIDAD	**RESPONSABLE**	**FECHA**
Elaborar el Acta	La Instructora Liliana Patricia Ferro Gómez	09 de agosto de 2021
Socializar la Guía de Aprendizaje de Aprendizaje Reconocer Recursos Financieros de Acuerdo con Metodología y Normativa.	La Instructora Liliana Patricia Ferro Gómez	13 de agosto de 2021

ASISTENTES: (Incorporar registro de asistencia)

Nota: Puede incluirse imagen o captura de pantalla de los asistentes, si se trata de una reunión virtual o, de los asistentes que participan a través de una plataforma virtual.



