	Servicio Nacional de Aprendizaje - SENA Regional Risaralda **INSTRUMENTO DE EVALUACIÓN**	

INFORMACIÓN GENERAL
CODIGO PARA IDENTIFICACIÓN DEL INSTRUMENTO: No. 01. Actividad de Servicio Como Vocación
FECHA DE APLICACIÓN: Julio 27 de 2021
PROGRAMA DE FORMACIÓN: Técnico en Asistencia Administrativa – 134101 V1
ID: 2082306
CENTRO: COMERCIO Y SERVICIOS
• COMPETENCIA DE APRENDIZAJE: Atender clientes de acuerdo con procedimiento de servicio y normativa. Resultados de Aprendizaje: 04 utilizar medios y tecnología disponible en los protocolos de atención a clientes y usuarios de acuerdo con políticas organizacionales, normativa y recursos disponibles.
EVIDENCIA: Desempeño Producto X Conocimiento X
NOMBRE DEL APRENDIZ: Dahiana Giraldo Gómez

SERVICIO AL CLIENTE



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: 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=YlI-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

Materiales: Libro de Servicio

Solución

1. **¿Cuáles son las causas normales por las que los empleados cometen faltas?**

   R/. Dentro del ámbito laboral podemos encontrar múltiples faltas, entre las generales podemos encontrar las siguientes: Incumplir el horario de trabajo, ausencias injustificadas, fingir una enfermedad o un accidente, embriaguez en el trabajo, suplantación de identidad para fichar, preceptismo laboral, falta en el trabajo, robar a la empresa, abuso de autoridad y acoso sexual.

   Desde el área de servicio al cliente existen muchas faltas, por ejemplo
   - Dirigirse a un cliente de mal forma
   - Insultar a cualquier usuario que adquiera un servicio
   - Mezclar las emociones con lo laboral
   - No solucionar o buscar próximas soluciones a lo adquirido por el cliente
   - Dejar una mala imagen de la empresa u organización
   - Gritar o dirigirse con expresiones incorrectas a cualquier miembro de la empresa
   - Utilizar el servicio para extorsionar o amenazar
   - Robar por medio de la vente

2. **Defina vocación con sus propias palabras**

   R/. Vocación se define como aquella capacidad que tiene el ser humano para realizar algo ya sea desde un ámbito laboral, espiritual, emocional, personal, socia, entre otros… Todo ser humano tiene la vocación para realizar aquello que le sale del corazón que lo empeña con disciplina y que va más allá de enseñar es transmitir a los demás esa esencia por el momento de experiencia.

3. **¿Cuál es la actitud que más se tendría que requerir en cualquier empleado que se contrata por una empresa?**

   R/. La actitud que considero que un empleado tenga a la hora de ser contratado en cualquier lugar es humana, o sea que primero del puesto, el dinero y todo lo demás, sea humano/a que trate a cualquier persona de igual manera sea desde el empresario hasta los empleados de menor rango, todos somos iguales y necesitamos respeto, amabilidad,

responsabilidad, hay muchos valores que un empleado debe tener, las ganas de salir adelante y realizar cualquier trabajo propuesto, siempre con una buena sonrisa y la empatía hacia cualquier miembro, a veces debemos hacer un cliente mas no una venta.

4. **¿Qué espera usted en momento de ser atendido por un empleado a solicitar sus servicios? ¿cómo le gustaría que fuera su actitud?**

   R/. Espero que el empleado me trate con respeto y amabilidad, pero que no me tenga miedo, aparte de que me brinde una buena atención, como cliente quiero que me vean como alguien sencilla, tranquila y empática, que se pone en el lugar de esa empleada, ya que tras ese perfil con uniforme y un cargo otorgado no se sabe las situaciones por las cuales pasa. Su actitud debe ser responsable y de buena manera, ya que los interesados en tener este cargo se esfuerzan por dar lo mejor de ellos mismos, aparte que sienta seguridad y confianza en el servicio que va a brindar, todo con la mayor honestidad y una enorme sonrisa.

5. **Lea el texto 3.2, socialízalo con tus compañeros y responde a la pregunta ¿QUÉ TIPO DE PERSONA DESEA SER USTED? (ensayo)**

   R/. **“PERSONA HUMANA Y FUERTE”**

   No es tan fácil el camino por la vida, cada ser humano tiene su propia historia, huellas, experiencias, su forma de ser tanto en sentimientos, emociones, formación espiritual y de su propio ser, pero lo más importante es que vamos de la mano de Dios y ante todo mostrándonos tal y como somos, sin utilizar rostros falsos o máscaras, aunque en ciertas ocasiones se suelen utilizar porque no nos sentimos capaz de manifestar lo que pensamos o tenemos miedo de lastimar a otras personas, lo que si se debe tener claro es cuál es el propósito en nuestras vidas, que es aquello que nos agrado quiere decir ponerle sentido a cada cosa que se emprende formándonos con valores y mostrando nuestra propia esencia.

   Todo lo que hago cada día considero que me trae una nueva experiencia y un nuevo conocimiento, me fortalezco de las cosas positivas y buenas, me caracterizo por ser una persona fuerte, guerreara y responsable, nunca me gusta quedar mal en mis asuntos, organizo cada cosa que se ajuste a mi entorno y lo pueda realizar, soy paciente con las cosas, hay que darle tiempo al tiempo, muchas veces solemos frustrarnos o acelerarnos en conseguir algo o todo para ya, no la filosofía que tengo es “paso a paso alcanzas el éxito así no te lamentaras” entonces camino lentamente por alcanzar cada propósito en mi vida.

Hay tanto que me ha enseñado la vida, a ser fuerte en los momentos más difíciles donde los veía oscuros, sin encontrar salida alguna, deseando que todo fuera un sueño o no despertar, luego me llene de valor para seguir, el acogimiento y apoyo fue lo que más me ayudo, estas pruebas no son fáciles pero eso nos da valentía en cada circunstancia; he aprendido a callar e ignorar al necio porque pierde más la persona que discute, busca pleitos que uno pensando sabiamente y estando silenciosamente. Algo que me encanto fue realizar mi propio proyecto de vida, donde te expresas totalmente, te haces un autoconocimiento y vuelves a crear esos sueños y metas que deseas alcanzar, ame cada parte de él y es algo que va a durar para toda la vida para así nunca olvidar mi objetivo en esta vida, aparte me gusta escribir, me inspiro fácilmente y plasmarlo en papel me agrada.

La vida cada día nos golpea, nos trae nuevas experiencias, dolores pero lo más hermoso nos ayuda a ser seres humanos fuertes ante las situaciones, nos vuelve conformistas con aquello que tenemos y hacer agradecidos por formar una historia donde es un camino de espinas, de estrechura, de sacrificio pero de mucho triunfo por delante, llevándonos los mejores recuerdos atados a nuestras almas, así soy yo me amo, me respeto y sigo perseverando en todo instante para alcanzar mis sueños y tener un buen futuro.

6. **Crees qué has aprovechado todas las oportunidades que te ha dado la vida**

R/. Considero que hasta el momento si las he aprovechado, porque mi perseverancia sigue intacta, deseo ser alguien tanto humana como profesional que realice lo que me gusta, cada que se me abre una puerta trato de alcanzarla, desde mis ámbitos académicos me encanta aprender, requerir nuevos conocimientos o múltiples de cosas me apasionan, a veces hay golpes muy fuertes que marcan tu corazón, nunca van a dejar nuestra mente pero no hay que detenerse, que sea la fortaleza para cualquier sueño u oportunidad y en caso de fracasar hay muchas más, reitero el SI y seguiré aprovechando cualquier reto que me ponga a vida.

7. **Defina actitud con sus propias palabras**

R/. Actitud se refiere a la forma en que adoptamos ante cualquier situación laboral, académica, personal, social, familiar, entre otras… la ejecución de cómo se va a hacer de qué manera se va a tomar la situación, la actitud muchas veces juega un papel muy importante en nuestra propia vida, ya que nos ayudara a ser más razonables y originales en nuestro trabajo y aún más si pensamos positivamente.

8. **¿Cómo puede identificar una actitud ganadora o perdedora? Realiza una conclusión**

R/. Las actitudes ganadoras y perdedoras siempre serán fáciles de identificar ya que cuando una persona es ganadora se le nota en su espíritu y la forma como actúa, siempre lo rodean los pensamientos positivos, la manera en cómo solucionar un problema, para él un fracaso es una aventura más que le deja una gran enseñanza, es respetuoso y responsable con sus labores, es un buen líder en cualquier ámbito y nunca tiene tiempo para estar pensando en lamentaciones.

Mientras que una persona perdedora siempre tendrá su estado de ánimo por el suelo, sus decisiones siempre están determinadas por un Sí o un No y nunca va a cambiar de parecer, el fracaso se convierte en un trauma para ellos, empiezan a lamentarse por lo que no hicieron, se frustran consigo mismo y hasta terminan haciéndose daño.

9. **Anote algunas frases de ganadores y perdedores que usted escucha a su alrededor**

R/. Algunas frases que he escuchado de los ganadores son:

"No sabes que puedes conseguir hasta que lo intentas"
"Puedes soñarlo, puedes creerlo recuerda todo empezó con un ratón"
"A veces un ganador es un simple soñador"
"La pasión es el inicio del éxito"
"El ganador jamás se rinde y el que se rinde jamás gana"

Las frases de los perdedores son: es mas ellos no piensan en estas frases motivadoras por ejemplo, el negativismo está por delante de dichos como:

"No soy capaz de hacer esto"
"Para mí no se presta la vida"
"Todo va en contra mío"
"Eso no es para mí, yo solo soy un fracasado"
"Nunca alcanzare mis metas y sueños"

10. **Escriba algunas de las expresiones que quisiera dejar de utilizar (5 expresiones)**

R/. Algunas de las expresiones que no quisiera utilizar más son: **no soy capaz, que estrés, no lo voy a lograr, que pereza, tengo mucho miedo, me da pena, soy muy insegura** y todas aquellas **frases negativas** que me llenan de mala energía y me impiden seguir adelante.

11. Escriba algunas de las expresiones de ganadores que va a empezar a utilizar (5 expresiones)

R/. Empezare a utilizar las frases de todas aquellas personas positivas por ejemplo: **mi mayor fortaleza está en Dios, eres una guerrera, tengo seguridad en mi misma, voy a lograr todas mis metas y sueños, los triunfos están hechos para mí, el camino estrecho y de roca es para ganadores, aprovechar cada oportunidad me llevara al triunfo**, lo positivo lo traeré a mi vida

12. Qué es tener una actitud positiva y cuáles son las actitudes mentales básicas.

R/. Tener una actitud positiva es querer salir adelante, dejar una huella en el mundo, superar todos los obstáculos que se presentan día a día y querer hacer cualquier cosa con ánimo ya sea de trabajo, de estudio, de la casa, además siempre piensa en lo bueno que va a suceder o que va a tener un excelente día. Aquellas actitudes mentales básicas que poseen las personas positivas son las de disciplina, responsabilidad, siempre intentan buscar las soluciones a los problemas y nunca tienen pensamientos negativos porque van en busca de sus sueños y tienen una exigente perseverancia.

13. Cómo poder lograr una actitud positiva

R/. Considero que para alcanzar una actitud positiva lo primero es teniendo un autoestima muy alto y recargado, que quiere decir lo anterior mencionado es que quererse tal y como es, descubriendo cada talento y capacidad que tiene para ponerlas en práctica, dejar de pensar en el fracaso, o sea tenerle miedo al fracaso es normal pero poder levantarse de el verlo como un oportunidad más donde se aprenden muchísimas cosas, súper importante la confianza en uno mismo estar seguro de lo que vamos a hacer, creer en nosotros mismos y sembrar un camino lleno de sueños y buena actitud.

14. Defina ESTRÉS con tus propias palabras y que reacciones se hacen notar en una persona cuando tiene estrés

R/. Estrés se conoce como el hostigamiento o la impaciencia por no poder logar algo, la frustración de uno mismo al realizar una serie de actividades donde se le salen de control y no son posibles ejecutasen, llevándonos a cambios en el estado de ánimo, las relaciones interpersonales y los miedos mayores que ocasionan grandes pérdidas en lo que se está realizando.

15. **Cuáles cambios tienen un efecto en el cerebro y que pueden causar un estado mental de alerta y en qué pueden derivar.**

    R/. Algunos de los cambios que puede desarrollar nuestro cerebro son las emociones, los razonamientos que se están teniendo en ese preciso momento, el temor de equivocarse y debido a esos comportamientos de estrés siempre se encuentra prevenido a todo no se hace claro en sus puntos de vista y siempre tiene miedo al qué dirán, a la equivocación o el error por lo tanto se conlleva a un gran error y perdida de nuestro pensamiento natural.

16. **Cómo se debe manejar a una situación de estrés**

    R/. Una situación de estrés se debe manejar con mucha calma, ya que en este momento tan desesperante se pueden cometer muchos errores aparte de eso herir a muchas personas donde pueden salir lastimadas tanto uno mismo como la involucrada o involucradas, por lo tanto hay que buscar un lugar donde tranquilizarse, tomar calma, luego razonar con la cabeza racionalmente para así no cometer un error o salir perdiendo tanto nuestra integridad o puesto de trabajo.

17. **Identificar sus propios estresores y determinar cuáles de ellos tienen el mayor efecto en su comportamiento. (Físicos, políticos, familiares, carrera, medio ambientales**

    R/. Me estreso fácilmente cuando hablan de mí, cuando me frustro porque algo no me salió bien, la perdida de algo, decepcionar a mis familiares, tener miedo al resultado, entre muchas cosas más de hostigamientos y presión. Tiene mayor efecto en mis comportamientos físicos ya que tiendo a llorar mucho y no me puedo contener y simplemente lloro y lloro, afecta mi relación familiar ya que me pongo triste mi estado de amino es un poco más agresivo y se convierte en un gran obstáculo para realizar cualquier actividad.

18. **Haga una lista de los pasos positivos que usted piense emprender para controlar sus niveles personales de estrés.**

    R/. Los pasos que se piensan emprender son los siguientes:
    - ✓ No hablar en ese momento
    - ✓ Retirarme del lugar
    - ✓ Pensar en todas las cosas buenas que he logrado
    - ✓ Contar hasta 10 segundos
    - ✓ Llorar, gritar, correr para calmarme
    - ✓ Hacer alguna actividad como cantar, bailar, dibujar incluso dormir para rebajar el nivel de estrés

- ✓ Realizar meditación
- ✓ Comer algo que me gusta
- ✓ Disculparme conmigo mismo

19. Defina la importancia de la comunicación no verbal

R/. La importancia de la comunicación verbal es que a través de pequeños gestos, las miradas, las expresiones, las señales y los mimos que se transmiten por medio de la cara expresan mucho y son puntos claves a la hora de comunicarse con otra persona por ejemplo en una conservación, a atención del cliente se basa en esto un punto clave es la mirada fija al cliente para así darle a entender que realmente nos importa y que es la mayor prioridad.

20. Imagínese que se encuentra con alguien por primera vez. Pregúntese como causa usted impresión a los demás por medio de lo siguiente:
Las palabras concretas que utiliza
La manera de decir esas palabras, ejemplo (tono, velocidad, etc.)
Su lenguaje corporal

R/. Se causa buena impresión desde el primer momento, siempre con un gesto de amabilidad por medio de una sonrisa, un apretón de manos como saludo inicial con una buena entonación y uso adecuado de las palabras por ejemplo (buenos días, buenas tardes, buenas noches) de forma tranquila y calmada, segura de la presentación, los movimientos afables o sea acordes a la hora de dirigirme a cualquier persona y ante todo una buena despedida, el respeto y la calidad se verán reflejados en la fase inicial el SALUDO.

21. Observa cada una de las imágenes de la página 66 y escribe para cada imagen su sentimiento o estado de ánimo que reflejan

	Servicio Nacional de Aprendizaje - SENA Regional Risaralda **INSTRUMENTO DE EVALUACIÓN**	



Video Promocional

https://youtu.be/dT7ZM8CLUBY

___

FIRMA DEL INSTRUCTOR

Dahiana Giraldo Gómez
FIRMA DEL APRENDIZ