PROCESO DE GESTIÓN DE FORMACIÓN PROFESIONAL INTEGRAL

FORMATO GUÍA DE APRENDIZAJE

IDENTIFICACIÓN DE LA GUIA DE APRENDIZAJE: No. 1 Y 2

- **Denominación del Programa de Formación**: Atención y Servicio al Cliente.
- **Código del Programa:** 13410561
- **Nombre del Proyecto** (si es formación Titulada): N/A
- **Fase del Proyecto** (si es formación Titulada): N/A
- **Actividad de Proyecto**(si es formación Titulada): N/A
- **Competencia**: 210601010: Facilita el Servicio al Cliente de Acuerdo con las Políticas de la Organización
- **Resultados de Aprendizaje Alcanzar:** Identificar los factores que intervienen en la estrategia de Atencion y Servicio al Cliente personalizado de acuedo con las Poiliticas y estándares de Calidad de la Organizacion .
- **Duración de la Guía: 20**

2. PRESENTACIÓN

Estimado Aprendiz SENA, Bienvenido(a) al programa de formación ATENCIÓN Y SERVICIO AL CLIENTE.

La atención y el servicio al cliente se constituyen en algunos de los elementos diferenciadores, que aportan al desarrollo y crecimiento de las empresas en la actualidad; en donde el cliente se convierte en el agente activo y razón de ser de las organizaciones, posicionando a cada empresa en el mercado laboral.

Por lo anterior y por la gran demanda en los diferentes sectores productivos del país, se hace necesario disponer de un talento humano integral, que adopte estrategias acordes con las tendencias nacionales e internacionales que permitan ofrecer un trato diferencial al cliente de hoy

Muchos éxitos queridos (a) Aprendiz, durante su proceso de formación.

3. FORMULACIÓN DE LAS ACTIVIDADES DE APRENDIZAJE

3.1 Actividades de Reflexión Inicial.

Antes de iniciar el desarrollo de las actividades propuestas en esta guía de aprendizaje, es importante que reflexione sobre el siguiente contexto: ¿Para usted que es la Atención y El Servicio Al cliente?

Nota: la presente actividad es de conocimiento personal, por el cual usted deberá participar y debatir mediante una socialización en el ambiente de formación con la orientación de su tutor a cargo y el apoyo de sus compañeros.

3.2 Actividades de contextualización e identificación de conocimientos.

Investigación: Mediante este método el aprendiz deberá reconocer la definición de conceptos tale como:

Servicio, Clientes, Ciclo de servicio, Evaluación de servicio, Comunicación, Libreta de calificaciones, Concepto y manejo de información, Políticas de la organización, Etiqueta y protocolo, Normas de calidad de servicio, Protocolo empresaria, Protocolo internacional, Normas de cortesía, Visión, misión y normas internas de la organización, Portafolio de servicios, Tecnologías de la información y comunicación, Manual de funciones y procedimientos, Expresión oral y escrita, Administración del tiempo, Normas de calidad, Trazabilidad del servicio.

Evidencia No. 1 "Ofrecer atención personalizada a los clientes de acuerdo con las políticas de la organización."

Desarrollo de la Actividad: Con la ayuda de herramientas didácticas Videos de "YouTube" y la orientación de su tutor a cargo; Elabore un mapa conceptual en el cual plasme la ruta de atención de acuerdo a las necesidades de los clientes, tenga en cuenta y tome como ejemplo una empresa en particular que sea de su gusto.
Material de Apoyo: https://www.youtube.com/watch?v=NThnF9AL14A
Método de entrega: Presencial
Objeto de Entrega: Mapa conceptual

El Servicio Nacional de Aprendizaje SENA le extiende la invitación a realizar las lecturas sugeridas y desarrollar las actividades de afianzamiento, haciendo entrega oportuna de las mismas desde los tiempos trazados por el tutor. Por ello, dentro del desarrollo de las diferentes actividades planteadas para esta actividad, resulta

indispensable recordar el uso de fuentes bibliográficas y webgrafía en caso de que sea necesario

3.3. Actividades de apropiación del conocimiento (Conceptualización y Teorización)

Evidencia No. 3 "Atender a los clientes utilizando las tecnologías de acuerdo con el protocolo de la organización".

Técnica pedagógica: Taller teórico-práctico y estudio de casos
Propósito: Aprender sobre la base de experiencias y situaciones de la vida real, permitiéndoles así, construir su propio aprendizaje en un contexto que los aproxima a su entorno.
Material: suministrado por el Instructor.
Ambiente de formación: Convencional.
Descripción de la actividad: teniendo en cuenta los conceptos aprendidos anteriormente desarrolle los siguientes puntos;
Tema No. 1 Elabore un cuadro donde relacione las clases de clientes, sus características y modo de tratarlos.
Tema No. 2 Elabore el triángulo del servicio utilizando dibujos para cada componente y explique cada uno de ellos.
Tema No. 3 Determine cuáles son los elementos de atención y servicio al cliente.
Material de Apoyo: Para desarrollar los principales punto encuentre la información requerida en los siguientes link de consulta;
Tipos de clientes https://www.youtube.com/watch?v=8sxeRFsWzWE,
Triangulo del servicio http://www.todomktblog.com/2013/09/triangulo-servicio.html,
Elementos de atención https://www.gestiopolis.com/elementos-del-servicio-al-cliente/,
Objeto de entrega: Tenga en cuenta la descripción de cada uno de los entregable

3.4 Actividades de transferencia del conocimiento.

Solución de problemas: Con relación a cada uno de los puntos antes vistos en las actividades desarrolladas, compruebe ¿Cómo puede usted aportar estos saberes adquiridos en una empresa?.

En su capacidad para tomar decisiones debe plantear y proponer las alternativas necesarias para solucionar esta situación. (Por favor explicar las implicaciones de cada una)

4. ACTIVIDADES DE EVALUACIÓN

Evidencias de Aprendizaje	Criterios de Evaluación	Técnicas e Instrumentos de Evaluación
Evidencias de Conocimiento : Cuestionario y/o análisis de Casos. **Evidencias de Desempeño** Observación de la actitud de servicio frente a cinco clientes diferentes **Evidencias de Producto:** Un informe corto sobre los resultados de la evaluación del servicio	Aplica las cualidades que debe poseer el funcionario que atiende público y facilita el servicio. Aplica actitudes, valores y normas de cortesía en las relaciones interpersonales, de acuerdo con las políticas organizacionales Clasifica los tipos de clientes que visitan la organización, teniendo en cuenta el perfil del cliente. Aplica en la atención y servicio con objetividad los momentos de verdad durante el ciclo del servicio al cliente interno y externo. Evalúa la atención y el servicio prestados por una Organización, a través de la libreta de calificaciones.	Taller de investigación - Taller Teórico/práctico. Taller Teórico / Practico Lista de Chequeo Debate Mesa Redonda Foro

5. GLOSARIO DE TÉRMINOS

ACTIVIDAD CULTURAL: Propuestas ofrecidas al público para ponerlo en contacto con los arquitectónico, histórico, intelectual y artístico.
ASERTIVIDAD: es la capacidad de solucionar problemas estratégicos y poder diferenciar la agresividad y pasividad, debemos ser consistentes tener las ideas claras, equilibradas para poder llegar a ser asertivos dando a conocer nuestro punto de vista.
espacios de divulgación y difusión de actos y acciones culturales, o con el patrimonio
AUDITORIA: es el mecanismo que tiene una compañía para revisar si cumple con el requerimiento legal e interno según su reglamento interno, para brindar un buen servicio.
BUZÓN DE SUGERENCIAS: está diseñado para que los consumidores sin necesidad de escribir su nombre o sepan quién es da la opinión de cómo le para rece el servicio o lo atención prestada en el establecimiento.
CADENA DE SATISFACCIÓN: es utilizada en las empresas como medio de medir las capacidades de sus colaboradores el sentido de pertenencia con la organización para así poder brindarles a los clientes lealtad a la marca.
CICLO DE SERVICIO: Es la cadena que forma todos los momentos de verdad que el cliente ha tenido la oportunidad de vivirlos, esto ayuda también a las personas que prestan un servicio para mejorarlo y conocer las necesidades del cliente.
CLIENTE: es la persona que adquiere nuestros productos o servicios, con la finalidad de suplir una necesidad que para él es básica e impórtate en ese momento. Ellos son los más importantes de nuestra empresa gracias a ellos es la productividad.
COMPETITIVIDAD: es la capacidad de un negocio o empresa para crear estrategias que lo ayuden a adquirir una posición vanguardista en el mercado. Se destaca la habilidad, recurso o conocimiento que dispone una empresa de la cual carecen sus competidores.
CULTURA ORGANIZACIONAL: es el conjunto de normas que se tengan en una organización en todas sus áreas basadas en respeto, valores, ética, integridad, actitudes, hábitos todo esto genera una persona íntegra y un ambiente laboral bueno.
DISPOSICIÓN: es tener el espacio y tiempo suficiente para realizar una actividad o brindando un servicio al cliente eficiente, solucionando cualquier problema o inquietud que puede tener este sobre nuestro producto o servicio.
EMPODERAMIENTO: el proceso que realiza una persona para ganar poder, autoridad e influencia sobre otros, para esto es necesario tener poder de decisión, acceso a la información, habilidad para ejercer efectivamente.
ESTÁNDARÉS: permiten controlar las operaciones o procesos que se realizan en la organización, teniendo el conocimiento cada una de las personas que trabajan en ella de sus actividades.
ENCUESTA: son un tipo de preguntas verbal o escrita que se relaciona a un grupo de personas determinado para obtener información sobre un tema específico para

investigación, cuando es de forma escrita se usa entrevista y de forma escrita se realiza por medio de cuestionario.

ESTRATEGIA: es la técnica que tiene una organización para desarrollar ciertas actividades que mejoren el proceso de servicio con un objetivo fijo la satisfacción del cliente.
ÉTICA: ser correcto y actuar bojo unas normas o principios individuales y sociales que cada uno de nosotros vamos creando porque en el ambiente interno y externo de la organización se va creando.
GARANTÍA DE LA CALIDAD: comprende todas aquellas actividades de una empresa u organismo para conseguir y demostrar la calidad en ésta.
GESTIÓN: es la dirección o administración de un negocio, que lo guía hacia un mismo camino lo cual lo puede llevar a la excelencia.
INSATISFACION: Es cuando un cliente no se siente satisfecho con el servicio o producto que le están brindando la empresa, ya sea por su mala atención o el desempeño del producto no alcanza a sus expectativas frente a su necesidad.
MISIÓN : compromiso moral que tiene una organización o persona para poder llevara a cabo la función o deber moral que una persona o colectividad consideran necesario para cumplir con su compromiso con la sociedad.
MOMENTO DE VERDAD: es el contacto físico que tiene el cliente con la organización donde sabemos cómo se prestara el servicio a cada uno de los clientes.
MOMENTO ESTELAR: esto se lleva a cabo cuando el cliente ya tiene lo que estaba buscando, llevándose una buena imagen de la empresa y del servicio que se prestó.
MOMENTO CRÍTICO: se llama así cuando el usuario se lleva una mala imagen de la empresa o negocio al que esta acudiendo llenándolo de insatisfacción y enojo en algunos casos.
ORGANIZACIÓN: es actividad relacionada a cumplir un mismo objeto con una actividad destinad para cada una de las personas que la conforman estableciéndoles tareas, roles o labores definidas para el área asignada.
QUEJAS: es la forma en que tiene el cliente de mostrar su inconformidad con un servicio o producto que este adquiriendo. También lo toman como modo de protesta.
RESARCIMIENTO: se usa cuando al prestar un servicio se incumple con las obligaciones adquiridas ya, las cuales pueden ser penales o contractuales. Brindando seguridad que el compromiso se contraído.
REINGENIERÍA: se utiliza cuando los procesos no funcionan bien y necesitan comenzar de nuevo planteando nuevas alternativas. Es hacer lo que se está haciendo pero hacerlo bien.
SERVICIO: es la combinación de varias cualidades (intangibles) como desempeño, esfuerzo, atención y otros tangibles como un trato amable, un obsequio, los muebles de la sala de recibo entre otros.
SERVUCCION: la unión de servicio al cliente, calidad y satisfacción es lo que nos conlleva a un cliente satisfecho.

SISTEMA: es la forma de manjar las normas o procedimientos con un orden lógico para la empresa, para ordenar el funcionamiento de una colectividad.
VALOR AGREGADO: son las características que le dan a un producto o servicio que lo hace ser diferente a la competencia, esto hace darle un mayor valor que le brinda a la empresa o negocio diferenciarse en el mercado.

VISIÓN: es donde la empresa se ve a corto, mediano y largo plazo haciendo una proyección de su futuro sin dejar de lado las necesidades, expectativas y cambio de los cliente

6. REFERENTES BILBIOGRÁFICOS

1. **Ortega, L**., "Imagen de artesanía canaria", El País-Aguilar, Madrid, 1993.

2. **Desatnick, Robert L.** (1991). Como conservar su Clientela. El secreto del servicio. Colombia-Bogota. Ed. Legis - Serie Empresarial.

3. **Rodriguez A., Jose Luis.** (2006, agosto). Seminario La importancia del servicio al Cliente. Guatemarmol.

4. **GIL SAURA**, Irene, SÁNCHEZ PÉREZ, Manuel. (2005, Julio). Encuentro de servicio, valor percibido y satisfacción del cliente en la relación entre empresas. Cuadernos de Estudios Empresariales. núm. 15 47-72. ISSN: 1131-6985.

5. **ISMI** – International Service Marketing Institute.(2001, octubre). ¿Sabe lo que sus clientes esperan de usted? Mk Marketing + Ventas. Nro 162. Pag 28. Marketing de Servicios

6. **ALBRECHT,** KARL y LAWRENCE J. BRADFORD. LA EXCELENCIA EN EL SERVICIO. ¡Conozca y comprenda a sus clientes!. - Diseño del Servicio al cliente. 3R EDITORES LTDA, 1998, Colombia.

7. **Pérez Sánchez, Fernando A**. Conferencia Internacional de Ciencias Empresariales - La filosofía del servicio al cliente orientada a Latinoamérica. Colombia: INPEFRA Ingenieros

7. CONTROL DEL DOCUMENTO

	Nombre	Cargo	Dependencia	Fecha
Autores				

8. CONTROL DE CAMBIOS

	Nombre	Cargo	Dependencia	Fecha	Razón de Cambio
Autores	Ledis E. Escobar G.	Instructor	Agroempresarial y Acuicola	Abril 2020	Cambio de Actividades y adaptación al nuevo formato
	Ledis Elena Escobar G.	Instructora de curso	Centro Agro empresarial y Acuícola	Agosto 2021	Cambio de Actividad debido a la situación que se está presentando a nivel mundial con la pandemia, Covid 19 y acatando las órdenes del Gobierno Nacional de la Cuarentena **"Quedate en Casa"**