Modelo de Mejora Continua	LÍNEA TECNOLÓGICA DEL PROGRAMA CLIENTE RED TECNOLÓGICA TECNOLOGÍAS DE SERVICIOS DE SALUD

DISEÑO DE ACCIONES DE FORMACION COMPLEMENTARIA	
CÓDIGO:	DENOMINACIÓN DEL PROGRAMA
13410561	ATENCION Y SERVICIO AL CLIENTE.
VERSIÓN: 1	SECTOR DEL PROGRAMA: SERVICIOS
Vigencia del Programa	Fecha inicio Programa: 23/05/2014 Fecha Fin Programa: El programa aún se encuentra vigente
DURACIÓN MÁXIMA	40 horas
JUSTIFICACIÓN:	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. De esta manera, la formación en la atención y servicio al cliente debe orientarse a la identificación, clasificación de las diferentes técnicas que existen y la proyección, frente al desarrollo de una cultura del servicio sobresaliente; definida como una ventaja competitiva a través de un mejoramiento continuo de los procesos organizativos de primer contacto con el cliente.
REQUISITOS DE INGRESO:	Cumplir con el trámite de selección definido por el Centro.
ESTRATEGIA METODOLÓGICA:	Centrada en la construcción de autonomía para garantizar la calidad de la formación en el marco de la formación por competencias, el aprendizaje por proyectos o el uso de técnicas didácticas activas que estimulan el pensamiento para la resolución de problemas simulados y reales; soportadas en el utilización de las tecnologías de la información y la comunicación, integradas, en ambientes virtuales de aprendizaje, que en todo caso recrean el contexto productivo y vinculan al aprendiz con la realidad cotidiana y el desarrollo de las competencias Igualmente, debe estimular de manera permanente la autocrítica y la reflexión del aprendiz sobre el que hacer y los resultados de aprendizaje que logra a través de la vinculación activa de las cuatro fuentes de información para la construcción de conocimiento: El instructor - Tutor El entorno Las TIC El trabajo colaborativo

COMPETENCIA	
CÓDIGO:	DENOMINACIÓN
210601010	FACILITAR EL SERVICIO A LOS CLIENTES DE ACUERDO CON LAS POLÍTICAS DE LA ORGANIZACIÓN.

2. RESULTADOS DE APRENDIZAJE

DESCRIPCIÓN
SOLUCIONAR EL REQUERIMIENTO DEL CLIENTE SEGÚN PRINCIPIOS ÉTICOS E INSTITUCIONALES.
ATENDER AL CLIENTE A TRAVÉS DE LOS MEDIOS TECNOLÓGICOS Y APLICATIVOS DISPONIBLES TENIENDO EN CUENTA LOS PROTOCOLOS Y NECESIDAD DEL MISMO.
IDENTIFICAR LOS FACTORES QUE INTERVIENEN EN LA ESTRATEGIA DE ATENCIÓN Y SERVICIO AL CLIENTE PERSONALIZADO DE ACUERDO CON LAS POLÍTICAS Y ESTÁNDARES DE CALIDAD DE LA ORGANIZACIÓN.
VALORAR LA IMPLEMENTACIÓN DE LAS ESTRATEGIAS DE SERVICIO AL CLIENTE SEGÚN LA SATISFACCIÓN EVIDENCIADA POR EL CLIENTE.

3. CONOCIMIENTOS

3.1. CONOCIMIENTOS DE CONCEPTOS Y PRINCIPIOS

SERVICIO AL CLIENTE
CLIENTE.
TIPOS DE CLIENTE.
CLASIFICACIÓN DEL CLIENTE.
SERVICIO.
TRIANGULACIÓN DEL SERVICIO.
MOMENTOS DE VERDAD.
PECADOS DEL SERVICIO.
CICLO DEL SERVICIO.
VALOR AGREGADO.
FACTORES CLAVE PARA EL ÉXITO DEL SERVICIO A CLIENTES.

NORMATIVIDAD
LINEAMIENTOS ESTRATÉGICOS DE LA ORGANIZACIÓN.
MANUAL DE FUNCIONES Y PROCEDIMIENTOS.
PORTAFOLIO DE SERVICIOS.
PROTOCOLO EMPRESARIAL.
PROTOCOLO INTERNACIONAL.
NORMAS TÉCNICAS DE LA CALIDAD VIGENTES PARA EL SERVICIO AL CLIENTE.
NORMAS DE ETIQUETA Y CORTESÍA.

ESTRATEGIAS DE ATENCIÓN AL CLIENTE
ATENCIÓN AL CLIENTE PERSONALIZADA.
PERSONALIDAD.
DIMENSIONES DE LA PERSONA.

COMUNICACIÓN.
EXPRESIÓN ORAL Y ESCRITA
TRABAJO EN EQUIPO.
APARIENCIA Y ACTITUD PERSONAL.
ATENCIÓN AL CLIENTE A TRAVÉS DE MEDIOS TECNOLÓGICOS.
TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN Y LA COMUNICACIÓN, COMUNICACIÓN ESCRITA Y ORAL.
CONCEPTO Y MANEJO DE INFORMACIÓN.
EXPRESIÓN ORAL Y ESCRITA.

EVALUACIÓN DEL SERVICIO
TRAZABILIDAD DE SERVICIO AL CLIENTE Y MEJORA CONTINÚA EN LOS PROCESOS DE SERVICIO AL CLIENTE.
GESTIÓN DE INSATISFACCIÓN DE LOS CLIENTES.
LIBRETA DE CALIFICACIONES DEL CLIENTE
ADMINISTRACIÓN DEL TIEMPO
BUZÓN DE SUGERENCIAS
PANEL
ENCUESTAS
COMPRADOR ESPÍA
CLIENTES PERDIDOS.

3.2. CONOCIMIENTOS DE PROCESO

IDENTIFICAR LOS TIPOS DE CLIENTES.
DIFERENCIAR LOS MOMENTOS DE VERDAD.
RECONOCER LOS FACTORES QUE INTERVIENEN EN LA ATENCIÓN AL CLIENTE.
APLICAR MOMENTOS DE VERDAD EN LA ATENCIÓN Y SERVICIO AL CLIENTE. IDENTIFICAR LA CLASIFICACIÓN DEL CLIENTE.
DIFERENCIAR A LOS CLIENTES SEGÚN SUS CARACTERÍSTICAS.
IDENTIFICAR LOS ERRORES QUE SE PRESENTAN EN EL CICLO DEL SERVICIO.
INTERPRETAR LOS ESTÁNDARES DE CALIDAD EN LA ATENCIÓN Y SERVICIO AL CLIENTE.
SUMINISTRAR ATENCIÓN PERSONALIZADA QUE CUMPLA CON LOS ESTÁNDARES DE SERVICIO DE CALIDAD DE LA ORGANIZACIÓN.
PRESTAR ATENCIÓN AL CLIENTE A TRAVÉS DE LOS MEDIOS TECNOLÓGICOS QUE CUMPLAN CON LOS PROTOCOLOS ORGANIZACIONALES.
EXPRESAR LA INFORMACIÓN EMPRESARIAL CON CALIDAD Y FLUIDEZ.
EVALUAR LA CALIDAD DEL SERVICIO AL CLIENTE OFRECIDO.
CUMPLIR EL TIEMPO DE ATENCIÓN ESTABLECIDO POR LOS ESTÁNDARES ORGANIZACIONALES.
APLICAR LA ETIQUETA Y EL PROTOCOLO INSTITUCIONAL
APLICAR LOS PROTOCOLOS DEL SERVICIO E IDENTIDAD CORPORATIVA EN LA PRESENTACIÓN PERSONAL.
DESARROLLAR A TRAVÉS DE SU COMPORTAMIENTO ACTITUDES QUE FAVOREZCAN LAS RELACIONES INTERPERSONALES Y EMPRESARIALES.
BRINDAR SERVICIOS QUE CUMPLAN CON LOS REQUISITOS Y NECESIDADES DE LOS CLIENTES.
GESTIONAR LAS NECESIDADES DEL CLIENTE GENERANDO ALTERNATIVAS DE SOLUCIÓN.
RECONOCER LA IMPORTANCIA DE LA APLICACIÓN DE LOS PRINCIPIOS ÉTICOS EN LA ATENCIÓN Y SERVICIO AL CLIENTE.

4. CRITERIOS DE EVALUACIÓN

RECONOCE LOS FACTORES QUE INTERVIENEN EN LA ATENCIÓN Y SERVICIO AL CLIENTE PERSONALIZADO SEGÚN TIPO DE SERVICIO.
APLICA EL PROTOCOLO, DE ACUERDO CON LA OCASIÓN, EL LUGAR Y LAS PERSONALIDADES QUE

EN ELLA.
APLICA ESTRATEGIAS DE ATENCIÓN Y SERVICIO AL CLIENTE A TRAVÉS DE MEDIOS TECNOLÓGICOS Y APLICATIVOS DISPONIBLES DE ACUERDO CON LAS POLÍTICAS DE LA ORGANIZACIÓN.
EVALÚA LA ATENCIÓN Y EL SERVICIO PRESTADOS POR LA ORGANIZACIÓN.
APLICA LAS NORMAS DE CORTESÍA Y DE ETIQUETA EN TODOS LOS EVENTOS DE COMUNICACIÓN, ATENCIÓN Y SERVICIO AL CLIENTE SEGÚN PROTOCOLOS.
GESTIONA LAS NECESIDADES Y REQUISITOS DEL CLIENTE SEGÚN PROTOCOLOS INSTITUCIONALES Y PRINCIPIOS ÉTICOS.

5. PERFIL TÉCNICO DEL INSTRUCTOR

Requisitos Académicos	PROFESIONAL DEL ÁREA DE ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS, MERCADEO, ECONOMISTA, PSICOLOGÍA
Competencias mínimas	CONOCIMIENTOS Y DESEMPEÑO EN TEMAS REFERENTES A ATENCIÓN Y SERVICIO AL CLIENTE Y/O USUARIO; TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN Y LA COMUNICACIÓN TIC. PEDAGÓGICAS: EVALUAR EL PROCESO DE FORMACIÓN DE ALUMNOS Y ALUMNAS. PLANEAR Y ORIENTAR PROCESOS DE FORMACIÓN. PARTICIPAR EN LOS PROCESOS DE ADMINISTRACIÓN DE LA FORMACIÓN ACTITUDINALES: DEMOSTRAR RESPONSABILIDAD EN EL DESEMPEÑO DE SUS FUNCIONES MANEJAR LAS RELACIONES INTERPERSONALES CON BASE EN EL RESPETO MUTUO Y LA TOLERANCIA. TRABAJAR EN EQUIPO DEMOSTRAR COMPORTAMIENTO ÉTICO EN LA REALIZACIÓN DEL CONTROL DE CALIDAD POSEER SENTIDO DE PERTENENCIA POR LA INSTITUCIÓN. SER RESPONSABLE Y PUNTUAL

Experiencia laboral y/o especialización	CON EXPERIENCIA DE SEIS MESES EN PROCESOS RELACIONADOS CON MARKETING, SERVICIO AL CLIENTE, GESTIÓN DE PERSONAL.

CONTROL DEL DOCUMENTO

	NOMBRE	CARGO	DEPENDENCIA / RED	FECHA
Responsable del diseño	JAIRO ENRIQUE RIZO MEJIA	ACTIVAR PROGRAMA	CENTRO DE FORMACION DE TALENTO HUMANO EN SALUD. REGIONAL DISTRITO CAPITAL	23/05/2014

Responsable del diseño	MARTA YADIRA TORRES	REVISIÓN METODOLÓGICA	CENTRO DE FORMACION DE TALENTO HUMANO EN SALUD. REGIONAL DISTRITO CAPITAL	23/05/2014
Responsable del diseño	ARIADNA DE CARDENAS	RESPONSABLE DEL DISEÑO	CENTRO DE FORMACION DE TALENTO HUMANO EN SALUD. REGIONAL DISTRITO CAPITAL	23/05/2014
Responsable del diseño	JAIRO ENRIQUE RIZO MEJIA	APROBAR ANALISIS	CENTRO DE FORMACION DE TALENTO HUMANO EN SALUD. REGIONAL DISTRITO CAPITAL	23/05/2014
Responsable del diseño	JAIRO ENRIQUE RIZO MEJIA	EQUIPO DE DISEÑO CURRICULAR	CENTRO DE FORMACION DE TALENTO HUMANO EN SALUD. REGIONAL DISTRITO CAPITAL	23/05/2014
Aprobación	JAIRO ENRIQUE RIZO MEJIA		CENTRO DE FORMACION DE TALENTO HUMANO EN SALUD. REGIONAL DISTRITO CAPITAL	23/05/2014