PROCESO DE GESTIÓN DE FORMACIÓN PROFESIONAL INTEGRAL

FORMATO GUÍA DE APRENDIZAJE

IDENTIFICACIÓN DE LA GUIA DE APRENDIZAJE

- Denominación del Programa de Formación:Tecnico Contabilizacion de Operaciones Comerciales
- Código del Programa de Formación: 1971759
- Nombre del Proyecto: Creacion de una empresa didáctica para aplicar criterios de reconocimientos y medición de los hechos económicos.
- Fase del Proyecto:Ejecucion
- Actividad de Proyecto: Elaborar los documentos soportes de los hechos económicos de acuerdo con políticas contables y normativa.
- Competencia: Atender clientes de acuerdo con procedimientos de servicio y normativa.
- Resultados de Aprendizaje Alcanzar:Identificar políticas organizacionales y normativa en la atención al cliente, de acuerdo con necesidades del usuario.
- Duración de la Guía: 24 Horas

2. PRESENTACIÓN

Estimado aprendiz bienvenido a la competencia Atención al cliente, en esta guía de aprendizaje se les invita a participar en la diferentes actividades propuestas como también adquirir los conocimientos o conceptos claves en el manejo de las relaciones interpersonales con principios éticos y de comunicación de acuerdo con la misión y visión corporativa de la organización desarrollando habilidades y destrezas para el desempeño en el ámbito laboral como tecnicos competentes en la comercialización de alimentos.

La atención y el servicio al cliente se ha constituido hoy en dia un elemento que aporta al desarrollo y crecimiento de las empresas, convirtiéndose en el agente activo y razón de ser de las organizaciones posicionando a cada empresa en el mercado laboral por tal razón se hace necesario disponer de un talento humano integral que adopte estrategias acordes que permitan ofrecer un trato diferencial al cliente de hoy.

Muchos éxitos aprendiz durante su proceso de formación.

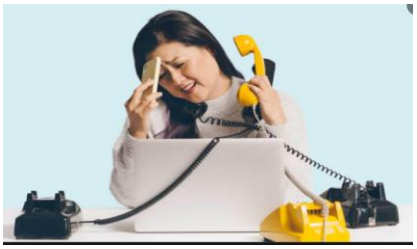
3. FORMULACIÓN DE LAS ACTIVIDADES DE APRENDIZAJE

3.1.1 Reflexion de motivacion

3.1.2 Aautodiagnostico o conocimeintos previos: Establecer los conocimientos previos adquiridos por los aprendices que se requieren en el transcurso de la competencia a desarrollar.

3.1.3 Actividades de reflexion inicial:

A continuación lo invitamos a realizar las siguientes reflexiones iniciales y al finalizar esta guía se generaran las conclusiones correspondientes.



A.¿Qué opina de ésta imagen?
B. ¿Conoce usted cuál es el contexto fundamental para que se brinde una excelente atención al cliente?
C. ¿Cree usted que las relaciones laborales influyen en el comportamiento con los clientes? ¿Por qué?
D. ¿Qué preparación considera usted que se debe hacer para atender a un cliente?
E. ¿Cómo cree Ud. que debería realizar la asesoría al cliente para lograr identificar sus necesidades y expectativas ?.
F. ¿Qué aspectos considera usted que se deberían tener en cuenta para atender a un cliente? ¿Por qué?
G. ¿Qué comprende usted por políticas organizacionales?. ¿Considera importante manejarlas a nivel empresarial ? ¿Por qué?
H. ¿Si usted fuera Asesor Comercial como manifestaría sus principios y valores frente al cliente?
I. ¿Si usted asumiera el rol de Cliente, qué observaría de la imagen y presentación personal del Asesor?

3. 1.4 ACTIVIDAD :

Preguntas Generadoras

- ¿Cuál es su objetivo o meta a corto y largo plazo? Puede ser en el área personal, educativo, laboral?
- ¿Cuál es su mision en la vida?
- ¿Cómo me gustaría verme como anciano?
- Describa como es la jerarquía en su hogar

3.1.5 ACTIVIDAD:

De forma individual realice la lectura del material de apoyo1: Cultura corporativa de las organizaciones como base para un buen servicio y realice el taller con las siguientes pregunta:

¿Qué es cultura y clima organizacional y como influye en la atención al cliente?

¿Cuál es la diferencia entre norma, políticas y procedimientos del servicio al cliente?

¿Cuáles son los componentes básicos de la cultura organizacional de una empresa?

3.1.6 ACTIVIDAD :

Taller: Formulacion de preguntas sobre Identidad corporativa en una empresa con el propósito de brindar un buen servicio al cliente de acuerdo con la misión y visión corporativos de las organizaciones:

1) ¿Sabe en qué año se fundó la empresa donde trabaja?
2) ¿Conoce los productos o servicios pioneros, de la empresa donde trabaja, aquellos que suponen una innovación en el mercado?
3) ¿Conoce la visión y misión de su empresa? (Qué es la empresa, qué pretende hacer, qué metas y qué propósitos tiene).
4) ¿Conoce los productos o servicios estrella de su empresa, aquel o aquellos que caracterizan más con relación a las demás?
5) ¿Sabe si su empresa desarrolla actividades en pro de la comunidad en general? (Preservación del medio ambiente, difusión del conocimiento, desarrollo de la cultura, entre otras).
6) ¿Cuáles son a su juicio las fortalezas de su empresa?
7) ¿Describiría a su empresa como "cumplidora de los compromisos con sus clientes"?
8) ¿Conoce alguna dificultad reciente en la que haya atravesado su empresa para cumplir un compromiso.
9) A su juicio, ¿cómo cree que es el estado financiero de su empresa?
10) ¿Sabe quiénes son los propietarios de su empresa?
11)conoce o Identifica la marca, logotipo, colores de la empresa?
12) ¿Recuerda alguna crisis importante sufrida por su empresa en los últimos años?
13) ¿Ha oído hablar o a conocido directamente a algún o a algunos personajes históricos de su empresa?

3.2 Ambiente Requerido: Virtual

.
Computador o celular con accedo a internet, libreta de apuntes, bolígrafo.

4. ACTIVIDADES DE EVALUACIÓN

Tome como referencia la técnica e instrumentos de evaluación citados en la guía de Desarrollo Curricular

Evidencias de Aprendizaje	Criterios de Evaluación	Técnicas e Instrumentos de Evaluación
Evidencias de Conocimiento : Identifica concepto de política, norma, procedimientos, clima organizacional, principios, valores,estrategia, en la atención al cliente **Evidencia desempeño:** Aplica de manera correcta principios , valores y normas de cortesia tanto en lo personal, laboral y profesional. Atiende el público y facilita el servicio al cliente con objetividad, teniendo en cuenta las políticas, normas y procedimientos estándares establecidos organización. **Evidencias de Producto:** Entrega de actividades, Talleres, Preguntas generadoras.	Resuelve los requerimientos del cliente en la prestación del servicio, de acuerdo con los procedimientos establecidos en la organización. Gestiona los requerimientos de usuarios utilizando herramientas y equipos de acuerdo con políticas organizacionales de la empresa.	Formulación de preguntas, observación, cuestionario de prueba escrita y lista de chequeo.

5. GLOSARIO DE TÉRMINOS

COMUNICACIÓN: es un proceso que consiste en la transmisión e intercambio de mensajes entre un emisor y un receptor.

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.

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.

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.

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 una normas o principios individuales y sociales que cada uno de nosotros vamos creando por que en el ambiente interno y externo de la organización de va creando.

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.

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.

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.

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 clientes.

REFERENTES BILBIOGRÁFICOS

Libro Cómo Conservar Clientes Con Un Buen SERVICIO. Service Quality Instiute. John Tschohl. Mexico 2010

Fundamentos de Humanidades. Universidad Nacional de San Luis. Personalidad e Inteligencia. Morales de Barbenza, Claribel. Argentina – 2005.

Documento de Servicio al cliente. Sena virtual. 2004.

Videos de servico al clientes https://www.youtube.com/watch?v=oljvfxZAf-Y

7. CONTROL DEL DOCUMENTO

	Nombre	Cargo	Dependencia	Fecha
Autor (es)				

8. CONTROL DE CAMBIOS (diligenciar únicamente si realiza ajustes a la guía)

	Nombre	**Cargo**	**Dependencia**	**Fecha**	**Razón del Cambio**
Autor (es)					