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: Presentar informe de atención usuarios aplicando indicadores y métricas de acuerdo con política de la organización y normativa.
- Duración de la Guía: 24 Horas

2. PRESENTACIÓN

Estimados aprendices en esta guía de aprendizaje vamos a desarrollar conocimientos y habilidades relacionados a la forma de presentar informe de atención a usuarior aplicando indicadores y métricas de acuerdo con políticas de las organizaciones y normativa, resultado de aprendizaje necesario y fundamental para el desempeño en el ambito laboral como Tecnicos competentes en Contabilizacion de Operaciones Comerciales y Financiera.

Tenemos que tener siempre presente que un cliente bien asesorado, normalmente siempre repite su compra, recomienda nuestro negocio y sabe que está llevando lo adecuado ante su falta de conocimiento. Por eso es tan importante dedicarle el tiempo necesario a escuchar la descripción de su necesidad y dar el producto adecuado, sin pensar demasiado en la rentabilidad propia del producto en el momento, porque al fin de cuentas la recomendación de nuestro negocio siempre será más rentable a largo plazo y la fidelización del cliente también.

Para asesorar a nuestros clientes es necesario dos cosas fundamentales, la primera es poseer conocimiento técnico de los productos que manejamos, el segundo es conococer muy bien la empresa, todo su estructura organizacional, por tal razón se requiere mantener al personal de atención al público en capacitación constante para poder suministrar información, toda la gama de productos o servicios de acuerdo con nuestro portafolio y estándares de servicio establecidos a nivel empresarial.

3. FORMULACIÓN DE LAS ACTIVIDADES DE APRENDIZAJE

3.1 ACTIVIDADES DE REFLEXION INICIAL

3.1.1 Reflexion de motivación:

Preguntas Generadoras:

Al pensar en diferentes empresa en las cuales usted o su familia han recibido la prestación de un servicio o la compra de un bien, considera usted:

- ¿Qué las empresas tienen una política de servicio al cliente, justifique su respuesta?
- ¿Qué importancia le han dado al cliente, para que sigan obteniendo sus bienes o servicios?
- ¿Cuántas de estas personas le han dado a conocer su portafolio de bienes y servicios? Describa mínimo tres portafolios con su contenido.
- Taller: Respuestas de las preguntas generadoras en la presente guía de aprendizaje.

3.1.2 ACTIVIDAD 2:

Leer y analizar el documento enviado a su correo y grupo whatsapps del libro: Servicio al cliente: "El arma secreta de la empresa que alcanza la excelencia" capitulo 12.

Elaboracion de un cuadro o grafico representativo donde explique a manera de resumen las nueve técnicas para Calmar a un cliente encolerizado.

3.1.3 ACTIVIDAD 3

Elabore individualmente una presentación(utilice una herramienta tecnológica) sobre:

- Ética en el manejo y confidencialidad de la información principios rectores y normas
-Etiqueta y protocolo e imagen corporativa.
- Ergonomía: Higiene postural, identificación de riesgos y cuidados para minimizar el riesgo en su puesto de trabajo
- Aplicaciones informáticas de los clientes
- Ficheros informáticos de los clientes
- Programas de fidelización por via informatica.

ACTIVIDAD 4: Actividad evaluativa con el propósito de identificar los recursos necesarios requeridos para él desarrollo de la A tencion al cliente.

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 : Reconoce la normativa de seguridad y salud en el trabajo, higiene postural. Identifica manuales de procedimientos en manejo de equipos y herramientas. Evidencia **desempeño:** Gestiona la información en los sistemas de registros y base de datos. Describe las metas, indicadores y métricas de calidad del servicio. **Evidencias de Producto:** Entrega de actividades, Talleres, Preguntas generadoras.	Utiliza protocolo y etiqueta de acuerdo con procedimientos de la organización. Aplica normas de salud ocupacional, higiene postural en la ejecución de su cargo minimizando los riesgos de acuerdo con políticas de la organización y normativa. Aplica indicadores y métricas en la atención y servicio al cliente, según política de la organización y normativa.	Formulación de preguntas, observación sistematica, cuestionario de prueba escrita y lista de chequeo.

5. GLOSARIO DE TÉRMINOS

ACTITUD: Valoraciones favorables o desfavorables, opiniones y tendencias que sistemáticamente presenta una persona respecto de un objeto o idea.
AUTOIMAGEN: Conjunto de percepciones, pensamientos, evaluaciones, sentimientos y tendencias de comportamiento dirigidas hacia nosotros mismos.
IMAGEN PERSONAL: Es la imagen adecuada para cada persona, refleja la manera en que queremos relacionarnos con el mundo y con los demás.
DIMENSION INTERPERSONAL: Es la relación que tenemos con las personas a nuestro alrededor con las cuales compartimos inquietudes, emociones, logros, amor, etc.
INTELIGENCIA: La capacidad de relacionar conocimientos que poseemos para resolver una determinada situación.
QUEJA: Es la expresión o manifestación que le hace el usuario a la empresa por la inconformidad que le generó la prestación de nuestros servicios.
PETICION: Es una actuación por medio de la cual el usuario, de manera respetuosa, solicita a la empresa cualquier información relacionada con la prestación del servicio.
CONFLICTO: Oposición o desacuerdo entre personas o cosas.
SOLICITUD: Documento en el que se solicita formalmente algo.
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.
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.
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.

REFERENTES BILBIOGRÁFICOS

-Ruiz Laura, 8Actualizado: 16 enero 2017) Como redactar correctamente un informe.
-Martinez Catherine(7 Agosto 2017) Que es un portafolio de servicios. Lifeder.com
-Daniela Lazovska(4 de Octubre 2017) métricas para servicio al cliente. Luismaram.com
-Escuela de Organizacio Industrial, 2019 Sistemas de información empresarial.eoi.es
-UMB Virtual Contenido Modulo II Servicio al Cliente. Virtual net.umb.edu.co
-Gonzalez Nana(junio 6 2016) 20 habilidades esenciales para ofrecer atención al cliente. Experiencia del cliente. Magentaig.com

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)					