PROCESO DIRECCIÓN DE FORMACIÓN PROFESIONAL
INTEGRAL FORMATO GUÍA DE APRENDIZAJE

1. IDENTIFICACIÓN DE LA GUÍA DE APRENDIZAJE

- **Denominación del Programa de Formación**: ATENCION Y SERVICIO AL CLIENTE.
- **Código del Programa de Formación**: 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: Facilitar el Servicio a los Clientes de Acuerdo con las Políticas de la Organización.
- **Resultados de Aprendizaje Alcanzar**: Solucionar el requerimiento del cliente según principios Éticos e Institucionales.
- **Duración de la Guía**: 20 horas.

2. PRESENTACIÓN

Estimado aprendiz: bienvenido a la última actividad de aprendizaje del programa de Atención y Servicio al Cliente, donde se van a abordar saberes relacionados con la aplicación de las normas de cortesía y de etiqueta en todo los eventos de comunicación, Atención y Servicio al Cliente con el fin de comprender de una mejor manera el contexto en el cual se desarrolla esta actividad.

Para el desarrollo de las actividades planteadas en esta guía, contará con el acompañamiento del instructor, que de forma continua y permanente lo orientará con las pautas necesarias para el desarrollo de las actividades de aprendizaje, brindando herramientas básicas de tipo conceptual y metodológico.

De igual manera, el instructor programará asesoría presencial, para brindar orientaciones específicas relacionadas con las temáticas a desarrollar en las actividades. La fecha y el horario para estos encuentro presenciales serán indicados oportunamente.

Es importante que organice su tiempo con un promedio de trabajo diario de cuatro a cinco horas, dada la exigencia que demanda la realización de las actividades mencionadas en esta guía de aprendizaje. No olvide revisar y explorar los materiales del programa.

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 web grafía en caso de que sea necesario

Total horas actividad de aprendizaje: 20 horas – 20 (D), 1 independientes (I).

3.2. Ambiente requerido.

Aula de Clases, Internet, Wasap, otros.

3.3. Materiales.

- Material de formación y materiales complementarios.
- Biblioteca SENA.

4. ACTIVIDADES DE EVALUACIÓN

Evidencias de Aprendizaje	Criterios de Evaluación	Técnicas e Instrumentos de Evaluación
Evidencia 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	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	Técnica: Pregunta Taller de investigación Taller Teórico / Practico Lista de Chequeo Debate Mesa Redonda Foro
Evidencia de Producto: Evidencia: Trabajo Escrito, evaluación		Lista de chequeo. Evaluación

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.

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.

6. REFERENTES BIBLIOGRÁFICOS

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.

7. CONTROL DEL DOCUMENTO

	Nombre	Cargo	Dependencia	Fecha
Autores				

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

	Nombre	Cargo	Dependencia	Fecha	Razón del Cambio
Autor (es)	Ledis E. Escobar G.	Instructor	Centro Agroempresarial y Acuícola	16/02/2021	Ajustes pedagógicos y metodológicos en las actividades y sus correspondientes Evidencias.
	Ledis E. Escobar G.	Instructor	CAA	21/03/2022	Cambio de Actividad debido a la normalidad presencial. Luego de estar trabajando en la virtualidad