PROCESO DE GESTIÓN DE FORMACIÓN PROFESIONAL INTEGRAL

FORMATO GUÍA DE APRENDIZAJE

IDENTIFICACIÓN DE LA GUIA DE APRENDIZAJE

- Denominación del Programa de Formación: SERVICIO AL CLIENTE
- Código del Programa de Formación: 13530025
- Nombre del Proyecto (si es formación Titulada)
- Fase del Proyecto (si es formación Titulada)
- Actividad de Proyecto(si es formación Titulada)

1. Competencia: Atender clientes de acuerdo con procedimiento de servicio y normativa

Resultados de Aprendizaje Alcanzar:
1. identificar los factores que intervienen en las estrategias de atención al cliente, de acuerdo con las políticas y estándares de calidad organizacional.
5. valorar la atención según la satisfacción evidenciada por el cliente.
3. direccionar el requerimiento del cliente según procedimientos de servicio
2. atender al cliente a través de los canales disponibles teniendo en cuenta sus Características, condición (física humana y social), necesidades y los protocolos
4. propiciar la solución de las necesidades del cliente según procedimientos de servicio organizacionales.

- Duración de la Guía: 48 horas

2. PRESENTACIÓN

En la actualidad el foco de todas las organizaciones a nivel mundial, es la satisfacción de las Necesidades o demandas de sus clientes, por tanto, todos sus esfuerzos están dirigidos a ello, con la finalidad de anticiparse a la satisfacción de las mismas o como mínimo cubrirlas, generando así, Fidelización y relacionamiento a largo plazo.
Sin embargo, el talento humano de la mayoría de organizaciones no está preparado para Desempeñar esta importante labor. Es así como las estadísticas han mostrado que tanto en Empresas del sector público como privado, no existe un protocolo apropiado que facilite las buenas Relaciones con el público, usuario o cliente; por ende, la atención y servicio es deficiente.
Por esta razón, es preciso desarrollar en el talento humano las competencias requeridas para este fin, de tal forma que todas las necesidades, requerimientos y expectativas del cliente sean Escuchadas y comprendidas al interior de la organización y se transformen en acciones tangibles que permitan garantizar la satisfacción plena del cliente, sobre un producto y/o servicio. También

Es fundamental el desarrollo de estas competencias en la Industria de Call Center, como Componente significativo del sector de Externalización y/o Tercerización de Procesos de Negocios. Por lo anterior.

- **Guiar y organizar el aprendizaje de manera que se oriente al desarrollo integral del aprendiz** cada vez se enfatiza más en la importancia que tiene la formación y actualización Permanente en atención y servicio al cliente, tan necesaria para las organizaciones de todo tipo y Nivel, y aunque en el mercado existen cursos de formación al respecto que oscilan entre las 20 y 120 horas de duración; el curso de Atención al Cliente impartido por el SENA como Formación Complementaria, se orienta a la identificación y clasificación de las diferentes técnicas que existen Para mejorar la experiencia del cliente.

- **Motivar a la acción, al trabajo autónomo sistemático y organizado**
  Promover el aprendizaje autónomo en los aprendices es una de las prioridades en el SENA , al ser un proceso complejo no se pueden abordar en un solo ensayo todas las aristas. Sin embargo, se consideró que los estilos de aprendizaje preferentes de los estudiantes, las estrategias de aprendizaje y de enseñanza están relacionadas con aquél, por ello se abordan esta ocasión.
  Palabras clave: Aprendizaje autónomo, Aprendizaje, Estilos de aprendizaje, estrategias de aprendizaje, estrategias de enseñanza

- **Relacionar conocimientos previos con los nuevos para la construcción significativa de los mismos**
  - Que es el cliente
  - Cuáles son los tipos de clientes que existen
  - Para qué sirve el servicio al cliente en una organización?
  - Porqué es importante el servicio al cliente en una organización?
  - Que es la comunicación asertiva?

- **Promover el aprendizaje colaborativo y el crecimiento integral del grupo**
  El aprendizaje colaborativo pone en práctica una serie de competencias y dominios de mucha importancia para desenvolverse en la vida cotidiana, es decir, adquirir este tipo de aprendizaje da gran beneficio al desarrollo de competencias emocionales y sociales, así como al desarrollo de la autonomía, la responsabilidad y el propio autocontrol en el aprendizaje. (Martín y Boeck 2002). Ésta es la razón por la cual me dispongo a abarcar el tema del aprendizaje colaborativo.
  Me resulta de gran interés la relación que existe entre éste concepto y las funciones que puede desempeñar en los entornos educativos, (Cenich y Santos 2001) quien refleja de una forma exploratoria como se desarrolla el aprendizaje colaborativo a través de la participación en un foro. Con esta investigación se puede ver que mediante estrategias y habilidades, tiene como dinámica este tipo de aprendizaje para optimizar los procesos educativos grupales

3. FORMULACIÓN DE LAS ACTIVIDADES DE APRENDIZAJE

- Descripción de la(s) Actividad(es)
  . de forma autónoma, se realizara un trabajo en equipos el cual será socializado con los demás aprendices y el instructor, con el fin de dar claridad a las dudas que se puedan presentar durante la el proceso
  1. ¿que son las barreras de la comunicación?
- 1.1. Cuales son tipos de barreras que existen en la comunicación

2. Que son Peticiones, quejas, reclamos y sugerencias y para que sirven en la organización
2.1 Que son y para que sirven las encuestas, el buzón de sugerencias en el servicio al cliente

- Ambiente Requerido
- Materiales

Tomando como referencia la planeación pedagógica y las orientaciones para elaborar guías de aprendizaje citado en la guía de desarrollo curricular

4. ACTIVIDADES DE EVALUACIÓN

Evidencias de Aprendizaje	Criterios de Evaluación	Técnicas e Instrumentos de Evaluación
Evidencias de Conocimiento :	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 Intervienen en ella	• Test reconocimiento saberes previos.
Evidencias de Desempeño	Aplica estrategias de atención y servicio al cliente a través de medios tecnológicos y Aplicativos disponibles de acuerdo con las políticas de la organización.	**TRABAJO:** • **1. Realizar taller sobre el ciclo del servicio al cliente**
Evidencias de Producto:	Gestiona las necesidades y requisitos del cliente según protocolos institucionales y Principios éticos	**Diseñar Protocolo de Servicio al Cliente**

5. GLOSARIO DE TÉRMINOS

a. Protocolo del servicio.
b. Comunicación verbal.
c. Comunicación no verbal.
d. Comunicación asertiva.
e. Momentos de verdad.
f. Ciclo del servicio.
g. Protocolo del servicio.

6. REFERENTES BILBIOGRÁFICOS

Bradford, L., & Albrecht, K. (2004). La excelencia en el servicio. San Diego, California, U.S.A: 3R Editores.

Pietro, A. B. (2008). Atención al cliente. Madrid, España: Ediciones Pirámide.

TSCHOHL, J. (2008). Servicio al cliente, técnicas. Mineapolis, U.S.A: Service Quality Institute.

7. CONTROL DEL DOCUMENTO

	Nombre	Cargo	Dependencia	Fecha
Autor (es)	**Jose John Jairo bravo diaz**	**Instructor**	**Comercio y servicios**	**Agosto de 2021**

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

	Nombre	Cargo	Dependencia	Fecha	Razón del Cambio
Autor (es)	**Francisco José Salazar Marín**	**Instructor**	**Comercio y Servicios**	**21/04/ 2022**	**Ajuste a la necesidad del programa de formación.**