GESTIÓN DE FORMACIÓN PROFESIONAL INTEGRA
PROCEDIMIENTO DESARROLLO CURRICULAR
GUÍA DE APRENDIZAJE

1. IDENTIFICACIÓN DE LA GUIA DE APRENIZAJE

- Denominación del Programa de Formación:
  SERVICIO AL CLIENTE.
- Código del Programa de Formación:
  1353002 Versión 2
- 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
  210601020 Atender clientes de acuerdo con procedimiento de servicio y normativa

- Resultados de Aprendizaje Alcanzar:

  1. PRESTAR SERVICIO AL CLIENTE TENIENDO EN CUENTA POLÍTICAS DE LA ORGANIZACIÓN 32H
  2. VALIDAR SATISFACCIÓN DEL CLIENTE SEGÚN PROTOCOLOS DE LA ORGANIZACIÓN 16H. total 48 horas

2. PRESENTACION

Proporcionar atención y servicio al cliente, de manera efectiva, a través de los medios tecnológicos y los aplicativos disponibles, aplicando la comunicación empresarial, los estándares de calidad y las políticas de la organización. Proporcionar diligentemente atención y servicio al cliente, cara a cara aplicando actitudes y valores; el protocolo, la etiqueta y las políticas de la organización, de acuerdo con los estándares de calidad establecidos.

3. FORMULACION DE LAS ACTIVIDADES DE APRENDIZAJE

- Descripción de la(s) Actividad(es)

ACTIVIDADES DE REFLEXION INICIAL

3.1 Actividades de Reflexión inicial. En su primer día de trabajo en la compañía ABOGADOS TORCOROMA LTDA en el área de servicio al cliente, llega una señora de 50 años, un poco malhumorada y con expresiones inapropiadas a reclamar una solicitud que había radicado una semana atrás con el fin de dar solución a un problema familiar. • Primero, la señora no saluda y pregunta directamente por la respuesta a su solicitud. • Segundo, la señora no tomo turno, si no quiere que la atiendan de una vez. • Tercero, maneja un lenguaje grosero de manera imponente. • Cuarto, la respuesta a la solicitud de la señora aún no está tramitada, debe esperar una semana más. ¿Cómo sería su atención al cliente en el caso de la señora de 50 años en cada uno de los casos mencionados anteriormente? ¿Mencione cuál sería la clave para saber atender un cliente en ese estado sin que las cosas se agraven

Servicio al cliente es la gestión que realiza cada persona que trabaja en una empresa así sea macro o micro y que tiene la oportunidad de estar en contacto con los clientes y buscar en ellos su total satisfacción. Se trata de “un concepto de trabajo” y “una forma de hacer las cosas” que compete a toda la organización, tanto en la forma de atender a los clientes (que nos compran y nos permiten ser viables) como en la forma de atender a los Clientes Internos y diversas áreas de nuestra propia empresa. Para lograr con gran éxito una

atención idónea se debe tener una comunicación asertiva que nos permita dar al cliente solución inmediata a su necesidad. Conoceremos los tipos de clientes, como tratarlos según su estado, como aplicar las normas de cortesía, etiqueta y como proyectar siempre una buena imagen que tendrá como respuesta una identificación de la misión y visión de la organización a la cual laboran. El SENA como entidad educadora los invita a desarrollar la guía de aprendizaje para reforzar nuestros conocimientos y aprendizaje para desarrollarlo en nuestro campo laboral, logrando alcanzar la excelencia profesional.

3.2 Actividades de contextualización e identificación de conocimientos necesarios para el aprendizaje.) De manera individual respondo a los siguientes enunciados. • ¿Desde su concepto personal que es para usted SERVICIO AL CLIENTE? • ¿Cree que es necesario la imagen personal a la hora de atender el público?

- ¿La comunicación es importante para lograr satisfacer a un cliente?
- ¿Desde su punto de vista cómo podemos aportar al curso complementario para lograr un conocimiento más productivo? • ¿Es dispensable conocer la misión y visión de la entidad para la cual vamos a laborar?
- ¿Cuál es el lenguaje apropiado para tener un excelente servicio al cliente en la organización?

3.3 Actividades de apropiación del conocimiento (Conceptualización y Teorización). ACTIVIDAD DE APRENDIZAJE: Proporcionar atención y servicio al cliente, de manera efectiva, a través de los medios tecnológicos y los aplicativos disponibles, aplicando la comunicación empresarial, los estándares de calidad y las políticas de la organización. La clave para proporcionar una atención y servicio al cliente es la comunicación asertiva, La persona que se comunica asertivamente, expresa en forma clara lo que piensa, siente o necesita, teniendo en cuenta los derechos, sentimientos y valores de sus interlocutores, también se debe tener en cuenta los tipo de clientes a los que nos sometemos en el día, ya que todos no todos son iguales, por eso se recomienda una acción diferente a cada tipo de cliente teniendo en cuenta que una de las herramientas a favor de nosotros siempre va hacer la tecnología y plataformas al servicio del cliente. Algo de suma importancia para lograr una excelencia en nuestro puesto de trabajo es conocer la política de nuestra empresa para así, proyectar lo que la entidad desea y mantener los clientes satisfechos.

- ¿Mencione los tipos de comunicación asertiva?
- ¿Qué es Cliente? • ¿Mencione los tipos de clientes?
- ¿Cuáles herramientas tecnológicas están al alcance de un buen servicio al cliente?
- ¿Cuál es la misión y visión del SENA? ¿Cuáles son sus clientes? ¿Cuál es la atención del servicio al cliente que él SENA les ofrece?
- ¿Qué es política organizacional? ACTIVIDAD DE APRENDIZAJE: Proporcionar diligentemente atención y servicio al cliente, cara a cara aplicando actitudes y valores; el protocolo, la etiqueta y las políticas de la organización, de acuerdo con los estándares de calidad establecidos.

Para lograr un servicio al cliente efectivo se debe tener claro que representas a la empresa donde laboras, lo cual deberás tener una presentación personal que identifique la organización, una actitud y responsabilidad que manifieste tu compromiso por dar siempre lo mejor. Una buena atención y servicio al cliente siempre será el gancho para una empresa crecer y mantenerse en competencia, por eso debemos conocer a fondo el protocolo y etiqueta para un mejor desempeño laboral. • Analizar cada uno de las normas de protocolo y etiqueta, además de los valores que nos debe caracterizar a la hora de trabajar para el cliente • ¿Describe una buena imagen personal acorde para laborar?.

3.4 Actividades de transferencia del conocimiento. • ¿En grupos de tres elaboren un mapa conceptual de cómo lograr una atención y servicio al cliente eficiente?

- Elaborar un crucigrama con los términos más relevantes del tema en general compártelo con tus compañeros. (Grupos de tres)

- Entregar un informe en Word, donde exponga su punto de vista del programa SERVICIO CLIENTE (debilidades, fortalezas) y plantear un caso personal donde hayas tenido mala atención al cliente y cuál sería su recomendación.
- En grupo de cuatro personas preparar una simulación de atención al cliente demostrando lo aprendido en clase.

3.1 AMBIENTE REQUERIDO

Distintos ambientes de aprendizaje de acuerdo a los municipios en que se encuentre el grupo.

Se requiere un salón adecuado con las mínimas condiciones para atender a los aprendices

3.2 MATERIALES

Elementos Consumible (unidades empleadas durante el programa)

Papel Bond, Lapicero, Lápiz, Marcadores, resmas de oficio – carta

Elementos devolutivos:(Herramienta - equipo)

Computador, Video Veam, Memoria USB, Tablero acrílico

4. ACTIVIDADES DE EVALUACIÓN

Evidencias de Aprendizaje	Criterios de Evaluación	Técnicas e Instrumentos de Evaluación
Evidencias de Conocimiento: Respuesta a las preguntas en la guía del programa servicio al cliente.	Bajo su perspectiva personal y grupal se evaluará su apreciación por participar de manera escrita y verbal los temas mencionados anteriormente.	Cuestionario
Evidencias de Desempeño: Elaboración de un crucigrama con los conceptos más relevantes del curso complementario.	Su interés por indagar sobre el tema visto y sus conclusiones personales que alimentara su conocimiento y desempeño.	
Evidencias de Producto: Simulacro de atención y servicio al cliente e informe final Implementación de lo aprendido a través de la demostración y elaboración en		Lista de Chequeo

3. GLOSARIO DE TÉRMINOS

SERVICIO AL CLIENTE: El concepto de atención y servicio al cliente hace referencia al manejo y diseño de canales de comunicación que destina una organización con fines de lucro para establecer contacto e interactuar con sus clientes.

LA COMUNICACIÓN ASERTIVA: Se basa en una actitud personal positiva a la hora de relacionarse con los demás y consiste en expresar opiniones y valoraciones evitando descalificaciones, reproches y enfrentamientos. Esto implica que la comunicación asertiva es la vía adecuada para interactuar con las personas.

ETIQUETA: Es el conjunto de reglas y costumbres que nos permite desenvolvernos adecuadamente en los diferentes ambientes. Acto ceremonial y solemne que se observa en los palacios y sitios públicos.

PROTOCOLO: Viene del griego protocollum y significa orden¨. Elemento de orden creado para evitar problemas y resolver divergencias que surgen constantemente del encuentro de las vanidades humanas.
POLÍTICA ORGANIZACIONAL: Es la orientación o directriz que debe ser divulgada, entendida y acatada por todos los miembros de la organización, en ella se contemplan las normas y responsabilidades de cada área de la organización. Las políticas son guías para orientar la acción; son lineamientos generales a observar en la toma de decisiones, sobre algún problema que se repite una y otra vez dentro de una organización. En este sentido, las políticas son criterios generales de ejecución que complementan el logro de los objetivos y facilitan la implementación de las estrategias. Las políticas deben ser dictadas desde el nivel jerárquico más alto de la empresa

4. REFERENTES BILBIOGRÁFICOS

Conceptos: http://www.gestiopolis.com/politica-organizacional-concepto-y-esquema-en-la-empresa/
https://es.wikipedia.org/wiki/Servicio_de_atenci%C3%B3n_al_cliente
Videos: https://www.youtube.com/watch?v=C3IGgZPraT0
https://www.youtube.com/watch?v=8sxeRFsWzWE

7. CONTROL DEL DOCUMENTO

	Nombre	Cargo	Dependencia	Fecha
Autor (es)	José William Sarmiento	Instructor	Coordinación Académica	Marzo 2022

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

	Nombre	Cargo	Dependencia	Fecha	Razón del Cambio

GESTIÓN DE FORMACIÓN PROFESIONAL INTEGRA
PROCEDIMIENTO DESARROLLO CURRICULAR
GUÍA DE APRENDIZAJE

Autor (es)					