PROCESO DIRECCIÓN DE FORMACIÓN PROFESIONAL INTEGRAL

FORMATO GUÍA DE APRENDIZAJE

1. IDENTIFICACIÓN DE LA GUÍA DE APRENDIZAJE_01_ SERVICIO AL CLIENTE EN LA ORGANIZACION

- **Denominación del Programa de Formación:** TO. Gestión Administrativa. **Ficha** 2142215

- **Código del Programa de Formación:** 122115

- **Nombre del Proyecto:** implementar los procesos organizacionales de las unidades administrativas de la micro, pequeña y mediana empresa, existentes en el municipio de Puerto Berrio. **Código** 2115589.

- **Fase del Proyecto:** Ejecución.

- **Actividad de Proyecto:** Valorar el impacto de las estrategias presentadas para la implementación en la unidad administrativa de acuerdo con la naturaleza de la empresa.
-
- **Competencia:** Identificar soluciones de atención y servicio al cliente interno y externo, mediante la implementación de la tecnología disponible, teniendo en cuenta los requerimientos de la unidad administrativa y la organización.

- **Resultados de Aprendizaje Alcanzar:**
  - Proporcionar atención y servicio al cliente personal y a través de los medios tecnológicos y los aplicativos disponibles, teniendo en cuenta la comunicación empresarial, los estándares de calidad y las políticas de la organización.

  - Utilizar los aplicativos (software y hardware) y sus características para la satisfacción de los clientes y el mejoramiento continuo de acuerdo con las políticas de la organización**.**

- **Duración de la Guía:** 300 horas (sesiones virtuales, presenciales y trabajo autónomo).

2. PRESENTACIÓN

Apreciado Aprendiz:

Brindar un adecuado servicio al cliente se refiere a todas las acciones implementadas para los clientes antes, durante y después de la compra o prestación del servicio. Este servicio conocido también como "**Servicio de atención al cliente",** el cual pretende y requiere de ciertas actividades para cumplir con la satisfacción de un producto o servicio.

Una organización que desea proporcionar un servicio al cliente sin errores debe invertir no solo en sus productos, sino también en aspectos relacionados con los clientes.

Actualmente las organizaciones tanto las públicas como las privadas requieren que sus colaboradores o el talento humano seleccionado sean competentes y brinden un adecuado servicio a sus clientes tanto internos como externos.

Por ello, se hace necesario que usted conozca y aplique las normas vigentes de atención al cliente, tiempos de respuestas a solicitudes de información y la adecuada comunicación y prestación del servicio con calidad, amabilidad y calidez que el cliente identifique el buen servicio ofrecido.

Hay que tener en cuenta que establecer una comunicación efectiva con los clientes es fundamental ya que, si algún proceso está atrasado, si algún trabajo que se prometió realizar sufre una demora, no hay que esperar a que ellos llamen a quejarse; ¡hay que sorprenderlos, llamándolos! explicándoles y ofreciéndoles una la solución antes que se enojen.

Ofrecer respuestas rápidas ya sea por teléfono o personalmente, es un mecanismo que puede evitar perder al cliente; nunca hay que demorar en responder a una pregunta, contestar una duda o programar una cita. No hay que esperar que la competencia gane.

3. FORMULACIÓN DE LAS ACTIVIDADES DE APRENDIZAJE

- **Descripción de las Actividades**

3.1 Actividades de reflexión inicial

Nombre de la actividad 1:
1. Divulgar experiencias vividas en la atención al cliente en cualquier establecimiento.
Recuerda: Un mal servicio al cliente provoca **"grandes pérdidas".**



Imagen Tomada de internet

Descripción. El aprendiz entenderá la importancia de proporcionar un buen servicio de atención al cliente.

Para esta actividad el aprendiz compartirá a sus demás compañeros las experiencias vividas en la atención a los clientes podrá participar activamente y retroalimentar sus conocimientos y podrá dar sus opiniones y apreciaciones sobre el tema.

Nombre de la actividad 2:
Un cliente externo no es sólo aquel que utiliza o disfruta de nuestros servicios, sino también son todos aquellos clientes con los cuales las empresas en el desarrollo de su gestión empresarial tienen oportunidad de tratar o contactar o establecer negocios. Es necesario establecer acuerdos que involucren al trabajador con la gestión de la empresa por lo tanto es importante apoyarse en técnicas como las encuestas, reuniones de grupo con el fin de medir la satisfacción de los clientes.

Los clientes externos y clientes internos tienen igual importancia, por lo tanto, deben ser tratados de igual manera.

Con lo anterior; reflexiona: Estás de acuerdo con que los clientes externos y clientes internos tienen igual importancia y por lo tanto deben ser tratados de igual manera. Argumenta tu respuesta.

"Como cambiar el mundo con pequeñas cosas"
https://www.youtube.com/watch?v=7uG24uNJafs

3.2 Actividades de contextualización e identificación de conocimientos necesarios para el aprendizaje

Nombre de la actividad. Identificar las normas y los diferentes canales de comunicación y atención a clientes.

Descripción. Las acciones desarrolladas para la atención a los clientes, usuarios o consumidores se basan en los siguientes objetivos: proteger, promover y garantizar la efectividad y el libre ejercicio de los derechos de los consumidores, así como amparar el respeto a su dignidad y a sus intereses económicos, en especial, lo referente a:

1. La protección de los consumidores frente a los riesgos para su salud y seguridad.
2. El acceso de los consumidores a una información adecuada, de acuerdo con los términos de esta ley, que les permita hacer elecciones bien fundadas.
3. La educación del consumidor.
4. La libertad de constituir organizaciones de consumidores y la oportunidad para esas organizaciones de hacer oír sus opiniones en los procesos de adopción de decisiones que las afecten.

La protección especial a los niños, niñas y adolescentes, en su calidad de consumidores, de acuerdo con lo establecido en el Código de la Infancia y la Adolescencia. “Ley 1480 de 2011”.

Para estas actividades el aprendiz puede apoyarse en el material utilizado para el desarrollo de esta actividad, búsquedas en internet y los encuentros presenciales y virtuales orientados por su instructora.

Evidencia de conocimiento 1. Taller de conceptos adecuado servicio al cliente

Nombre de la actividad. Evidenciar protocolos de servicio al cliente y al ciudadano

Descripción. El servicio al ciudadano, es un fin esencial del Estado. El artículo 2° de la Constitución Política de 1991.

Esta actividad consiste en desarrollar e investigar los diferentes canales y acciones realizadas por las diferentes empresas tanto privadas como del estado en la ejecución de las tareas llevadas a cabo para la atención al cliente en todo su contexto. Es importante entender cuál es el papel de los empleados en el servicio a los clientes, en la mayoría de los casos son el contacto directo con el cliente.

Es muy importante que el aprendiz conozca los diferentes sistemas disponibles para solicitar, radicar y dar respuesta a las necesidades requeridas por los clientes (programas, aplicativos, etc.)

Evidencia de desempeño 2. Realice un video corto con uno de sus compañeros haciendo el papel del cliente. (Personificar servicios al cliente)

3.3 Actividades de transferencia del conocimiento (Conceptualización y Teorización)

Nombre de la actividad. Toda tu experiencia será un aporte valioso en la construcción colectiva del conocimiento; te invito a una activa participación, responda las siguientes preguntas:

- ¿Cómo se ha sentido en el papel de cliente?
- Que empresas recuerda por la buena atención al cliente.
- Que empresas recuerda por la mala atención al cliente
- ¿Considera que Usted que las empresas situadas en el Municipio de Puerto Berrio

prestas un adecuado servicio al cliente?

- ¿En qué piensa que deberían de mejorar estas empresas?

Descripción. Con su experiencia en los temas propuestos realizaremos un conversatorio con todo el grupo para aprender de las mismas y hacer la sugerencia de que sería lo correcto.

Terminada la actividad se propone mirar el video para poder contextualizar lo aprendido: video "Servicio al cliente".
https://www.youtube.com/watch?v=MgLsIQNZTVc

Evidencia de producto 3. Solicita a una empresa de tu municipio el protocolo de servicio al cliente.

Una vez se hay leído el material propuesto, se hayan estudiado los videos y realizado cada una de las actividades propuestas se propone una actividad donde el Aprendiz pueda poner en práctica lo aprendido.

En su Municipio se realizarán prácticas, se seleccionarán 3 empresas que nos facilitaran sus instalaciones para que puedan tener una experiencia real de atención a un cliente, interno y externo, donde el Instructor pueda evaluar su desempeño, manejo, técnica y conocimiento en servicio al cliente.

- **Ambiente Requerido:** ambientes virtuales de aprendizaje, plataforma meet, plataforma teems, ambiente polivalente 3 y logística 1

- **Materiales:**
  - Computadores
  - Libros
  - Marcadores
  - Borradores
  - Tablero
  - Televisor.

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: Actividad Practicas empresas del Municipio	- Clasifica los tipos de clientes que visitan la Organización. - Describe los servicios ofrecidos por la Organización de acuerdo con el portafolio de servicios. - Registra los clientes o usuarios que ingresan a la organización y el objetivo de su visita. - Expresa de forma respetuosa, con claridad y precisión los mensajes relacionados con los clientes internos y externos, aplicando el conducto regular y la comunicación empresarial. - Atiende el público y facilita el servicio al cliente con objetividad, observando el protocolo y los estándares establecidos. - Aplica diligentemente actitudes, valores y normas de cortesía en las relaciones interpersonales.	**Instrumento.** Lista de che] queo.
Evidencias de de Desempeño: Actividad Practicas empresas del Municipio		**Instrumento.** Lista de chequeo.
Evidencias de Producto: Trabajo escrito de las actividades propuestas en 3.2 Actividades de contextualización de conocimiento.		**Instrumento:** Trabajo Escrito

GLOSARIO DE TÉRMINOS

Actividad de aprendizaje: acciones integradoras e integradas entre si, realizadas por los Aprendices con la orientación del Instructor-a lo largo del proceso formativo.

Ambiente de aprendizaje: contexto presencial o virtual en el que ocurre toda actividad instructiva, las tareas de aprendizaje y las tareas de enseñanza.

Aprendizaje colaborativo: conjunto de métodos que se aplican en grupos pequeños, de entrenamiento y desarrollo de actividades mixtas, donde cada miembro del grupo es responsable tanto de su aprendizaje como del de los restantes miembros del grupo.

Aprendizaje: proceso acumulativo por el cual los individuos asimilan gradual e incrementalmente conceptos, categorías y modelos de comportamiento que mejoran sus habilidades y sus capacidades.

Servicio al cliente: Prevé los problemas que pueden tener los clientes y trata de resolverlos de forma preventiva. Se centra en detectar los problemas desde el principio, evitando que se agraven.

Atención al cliente: Se centra en resolver los problemas que los clientes han identificado. La clave de la asistencia es proporcionar los medios y los métodos para solucionar el problema o la preocupación en cuestión.

Experiencia del cliente: Es la suma de todos los contactos, desde el descubrimiento e investigación de un producto hasta su compra, pasando por su uso real y su seguimiento por parte de la marca. No se trata de una sola interacción, sino de todo el ciclo de vida del cliente y de todos los puntos de contacto que éste tiene con un producto o servicio.

5. REFERENTES BIBLIOGRÁFICOS

- Ley 1480 Consumidores
- Protocolo Servicio al Ciudadano
-

WEBGRAFÍA

- https://www.questionpro.com/es/servicio-al-cliente.html - https://elviajedelcliente.com/academia/servicio-al-cliente-customer-service/

6. CONTROL DEL DOCUMENTO

	Nombre	Cargo	Dependencia	Fecha

Autor (es)	**Wilman Pacheco arias**	**Instructor**	**Coordinacion Académica**	**2021-07-15**

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

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