Modelo de Mejora Continua	LÍNEA TECNOLÓGICA DEL PROGRAMA CLIENTE RED TECNOLÓGICA VENTAS Y COMERCIALIZACIÓN

DISEÑO DE ACCIONES DE FORMACION COMPLEMENTARIA	
CÓDIGO:	DENOMINACIÓN DEL PROGRAMA
41310317	BÁSICO MERCADEO Y SERVICIO AL CLIENTE
VERSIÓN: 1	SECTOR DEL PROGRAMA: PENDIENTE POR DEFINIR
Vigencia del Programa	Fecha inicio Programa: 14/07/2010 Fecha Fin Programa: El programa aún se encuentra vigente
DURACIÓN MÁXIMA	20 horas
JUSTIFICACIÓN:	Las empresas de la actualidad están en constante avances tecnológicos en el campo de las comunicaciones, están llevando a las organizaciones a competir, no sólo con productos de excelente calidad, sino con eficientes y especiales servicios dirigidos a suplir las más mínimas y exigentes necesidades del público en general. La actitud que el empleado muestre en la atención a visitantes, el adecuado y esmerado manejo telefónico y personal para clientes o potenciales clientes, se reflejará en la preferencia de ellos por la empresa, sus productos y servicios, Es importante esmerarse en atender diligentemente a los visitantes. Por esta razón, este curso pretende desarrollar competencias laborales en la atención de los clientes internos y externos de una organización, cara a cara y a través de medios tecnológicos. Esta acción de formación pertenece a la línea tecnológica cliente y red tecnológica ventas y comercialización.
REQUISITOS DE INGRESO:	-Carta de presentación expedida por la comunidad. -Cumplir con el trámite de selección definido por el Centro.
ESTRATEGIA METODOLÓGICA:	Centrada en la construcción de autonomía para garantizar la calidad de la formación en el marco de la formación por competencias, el aprendizaje por proyectos y el uso de técnicas didácticas activas que estimulan el pensamiento para la resolución de problemas simulados y reales; soportadas en el utilización de las tecnologías de la información y la comunicación, integradas, en ambientes abiertos y pluritecnológicos, que en todo caso recrean el contexto productivo y vinculan al aprendiz con la realidad cotidiana y el desarrollo de las competencias. Igualmente, debe estimular de manera permanente la autocrítica y la reflexión del aprendiz sobre el que hacer y los resultados de aprendizaje que logra a través de la vinculación activa de las cuatro fuentes de información para la construcción de conocimiento: -El instructor - Tutor -El entorno -Las TIC -El trabajo colaborativo

COMPETENCIA	
CÓDIGO:	DENOMINACIÓN
210601010	FACILITAR EL SERVICIO A LOS CLIENTES INTERNOS Y EXTERNOS DE ACUERDO CON LAS POLÍTICAS DE LA ORGANIZACIÓN.

ELEMENTO(S) DE LA COMPETENCIA
DENOMINACIÓN
Ofrecer atención a los clientes de acuerdo con las políticas de la organización.
Atender a los clientes utilizando las tecnologías y normas de cortesía.

2. RESULTADOS DE APRENDIZAJE

DESCRIPCIÓN
APLICAR SOLUCIONES DE ATENCIÓN Y SERVICIO AL CLIENTE INTERNO Y EXTERNO, TENIENDO EN CUENTA LOS REQUERIMIENTOS DE LA UNIDAD ADMINISTRATIVA Y LA ORGANIZACIÓN, PARA ASI GENERAR LA COLOCACION DE PRODUCTOS Y SERVICIOS ENFOCADOS EN LOS CONOCIMIENTOD DE PRODUCTO, PRECIO, PROMOCION Y PUBLICIDAD.
VERIFICAR LA APLICACIÓN DE LAS ESTRATEGIAS DE ATENCIÓN Y SERVICIO AL CLIENTE, CARA A CARA, DE ACUERDO CON LA POLÍTICA INSTITUCIONAL Y LOS ESTÁNDARES DE CALIDAD ESTABLECIDOS, POR MEDIO DE TECNICAS DE VENTAS ENFOCADOS EN LOS ELEMENTOS BASICOS DE MERCADEO
IDENTIFICAR LAS NECESIDADES DE ATENCIÓN Y SERVICIO AL CLIENTE, CARA A CARA, DE ACUERDO CON LOS ESTÁNDARES DE CALIDAD ESTABLECIDOS POR MEDIO DE TECNICAS DE ESCUCHA PARA ASI IDENTIFICAR LAS NECESIDADES DEL CLIENTE.

3. CONOCIMIENTOS

3.1. CONOCIMIENTOS DE CONCEPTOS Y PRINCIPIOS

APARIENCIA Y ACTITUD PERSONAL
EXPRESIÓN ORAL Y ESCRITA.
AUTOCONTROL Y PRUDENCIA
RELACIONES INTERPERSONALES
CADENA DE SUMINISTRO
COMUNICACIÓN CON EL CLIENTE
ETIQUETA Y PROTOCOLO
ESTRATEGIAS DE ATENCIÓN A TRAVÉS DE DIFERENTES MEDIOS TECNOLÓGICOS.
RELACIONES PÚBLICAS
POLÍTICAS DE LA ORGANIZACIÓN
TRABAJO EN EQUIPO
NORMAS DE CORTESÍA
NORMAS TÉCNICAS DE GESTIÓN DE LA CALIDAD VIGENTES PARA EL SERVICIO AL CLIENTE.
CONCEPTO, FUNDAMENTOS, TRAZABILIDAD DEL SERVICIO AL CLIENTE Y MEJORA CONTINUA EN LOS PROCESOS DEL SERVICIO AL CLIENTE.
SERVICIO AL CLIENTE:
- CLIENTE
- TIPOS DE CLIENTES
- SERVICIO
- ESTÁNDARES DEL SERVICIO

- TRIÁNGULOS DEL SERVICIO: INTERNO Y EXTERNO
- MOMENTOS DE VERDAD
- CICLO DEL SERVICIO
- ESTRATEGIAS DE ATENCIÓN PERSONALIZADA: CARA A CARA.
- VALOR AGREGADO
- CLASIFICACIÓN DE LOS CLIENTES.
- MANEJO DE LA AGENDA
- LIBRETA DE CALIFICACIONES DEL CLIENTE

ESTRATEGIAS DE ATENCIÓN A TRAVÉS DE DIFERENTES MEDIOS TECNOLÓGICOS: TELÉFONO, PBX, INTERNET, INTRANET CORREO ELECTRÓNICO, FAX, TÉLEX, CITÓFONO, CELULAR, BEEPER, CALL CENTER Y APLICATIVOS DISPONIBLES.

- COMUNICACIONES TELEFÓNICAS.
- NORMAS DE CORTESÍA TELEFÓNICA. ELEMENTOS DE APOYO: FONO MEMO, AGENDAS, DIRECTORIOS, MANUALES O ELECTRÓNICOS.
- FUNDAMENTOS DE CONSERVACIÓN DOCUMENTAL.
- SOPORTES DOCUMENTALES. CONCEPTO Y TIPOS DE SOPORTES.

ADMINISTRACIÓN DEL TIEMPO.

3.2. CONOCIMIENTOS DE PROCESO

OFRECER ATENCIÓN QUE FAVOREZCA LAS RELACIONES DE LA EMPRESA CON EL CLIENTE
APLICAR LOS PROTOCOLOS E IDENTIDAD CORPORATIVA EN LA PRESENTACIÓN PERSONAL.
APLICAR ATENCIÓN PERSONALIZADA QUE CUMPLA CON LOS ESTÁNDARES DE SERVICIO DE CALIDAD DE LA ORGANIZACIÓN.
PRESTAR SERVICIOS QUE CUMPLAN CON LOS REQUISITOS DE LOS CLIENTES Y LAS REGLAMENTACIONES CORRESPONDIENTES
SUMINISTRAR LA INFORMACIÓN REQUERIDA POR LOS CLIENTES, CON LOS LINEAMIENTOS Y PROCESOS DE LA ORGANIZACIÓN
RESOLVER EL ASUNTO DEMANDADO POR LOS CLIENTES, GENERANDO ALTERNATIVAS DE SOLUCIÓN
ESTABLECER EL TIEMPO DE ATENCIÓN A LOS CLIENTES
PRESTAR LA ATENCIÓN AL CLIENTE A TRAVÉS DE LOS MEDIOS TECNOLÓGICOS DISPONIBLES EN LA ORGANIZACIÓN
EXPRESAR CON CALIDAD LOS MENSAJES RELACIONADOS CON LOS CLIENTES,
DOCUMENTAR EL SERVICIO AL CLIENTE APLICANDO LA TRAZABILIDAD.
EXPRESAR CON CLARIDAD Y PRECISIÓN LOS MENSAJES RELACIONADOS CON LOS CLIENTES.

4. CRITERIOS DE EVALUACIÓN

APLICA LAS CUALIDADES QUE DEBE POSEER EL FUNCIONARIO QUE ATIENDE PÚBLICO Y FACILITA EL SERVICIO.
PROYECTA ESTRICTA ELEGANCIA Y DISTINCIÓN, A TRAVÉS DE SU PULCRITUD EN EL VESTIR, COMBINACIÓN DE COLORES, ACCESORIOS, MAQUILLAJE Y PEINADO.
APLICA ACTITUDES, VALORES Y NORMAS DE CORTESÍA EN LAS RELACIONES INTERPERSONALES, DE ACUERDO CON LAS POLÍTICAS ORGANIZACIONALES
APLICA EL PROTOCOLO, DE ACUERDO CON LA OCASIÓN, EL LUGAR Y LAS PERSONALIDADES QUE INTERVIENEN EN ELLA.
APLICA LAS NORMAS DE CORTESÍA Y DE ETIQUETA EN TODOS LOS EVENTOS DE COMUNICACIÓN, ATENCIÓN Y SERVICIO AL CLIENTE INTERNO Y EXTERNO
CLASIFICA LOS TIPOS DE CLIENTES QUE VISITAN LA ORGANIZACIÓN, TENIENDO EN CUENTA EL PERFIL DEL CLIENTE
DESCRIBE LOS SERVICIOS OFRECIDOS POR UNA ORGANIZACIÓN, DE ACUERDO CON EL PORTAFOLIO DE

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. APLICA LAS ESTRATEGIAS DE ATENCIÓN Y DE SERVICIO, CARA A CARA Y A TRAVÉS DE MEDIOS TECNOLÓGICOS, DE ACUERDO CON LOS ESTÁNDARES DE CALIDAD Y LAS POLÍTICAS DE LA ORGANIZACIÓN.

5. PERFIL TÉCNICO DEL INSTRUCTOR

Requisitos Académicos	
Competencias mínimas	
Experiencia laboral y/o especialización	

CONTROL DEL DOCUMENTO

	NOMBRE	CARGO	DEPENDENCIA / RED	FECHA
Responsable del diseño	EDUARD ANDRES CASTAÑO	INSTRUCTOR DE COMERCIO Y SERVICIOS	CENTRO PARA LA FORMACION CAFETERA. REGIONAL CALDAS	07/04/2010
Responsable del diseño	LIBIA MERCEDES RAMÍREZ VELASCO	ACTIVAR PROGRAMA	CENTRO SUR COLOMBIANO DE LOGÍSTICA INTERNACIONAL. REGIONAL NARIÑO	14/07/2010
Aprobación	NANCY BRIYITH DUARTE MONCADA		DIRECCION GENERAL. DIRECCIÓN GENERAL	12/05/2010