PROCESO DE GESTIÓN DE FORMACIÓN PROFESIONAL INTEGRAL FORMATO

GUÍA DE APRENDIZAJE

IDENTIFICACIÓN DE LA GUIA DE APRENDIZAJE

- **Denominación del Programa de Formación:** Técnico en Recursos Humanos
- **Código del Programa de Formación:** 134200
- **Nombre del Proyecto:** Aplicación de técnicas para el desarrollo y documentación del procedimiento de selección y vinculación de trabajadores en las pyme de Risaralda
- **Fase del Proyecto:** Ejecución
- **Actividad de Proyecto: E**laborar propuesta para el desarrollo de técnicas de selección de candidatos, vinculación de trabajadores y documentación del procedimiento.
- **Competencia:** ATENDER CLIENTES DE ACUERDO CON PROCEDIMIENTO DE SERVICIO Y NORMATIVA.
- **Resultados de Aprendizaje Alcanzar:**
- 03 Revisar los resultados de la evaluación del servicio, de acuerdo con la política
- 04 Aplicar correctivos y acciones de mejora en la atención y servicio a clientes, de acuerdo con requerimientos de calidad y políticas de la organización

Duración de la Guía: 20 horas

2. PRESENTACIÓN

Apreciado Aprendiz

En un mundo donde los avances tecnológicos están continuamente en evolución, el consumidor actual es muy distinto al de años atrás, hoy en día se ha vuelto más tecnológico y exigente gracias al acceso a la información. Este cambio implica que las organizaciones **cambien su enfoque** hacia uno centrado en el cliente y al mismo tiempo mejoren la comunicación que tienen con ellos ya sea de forma directa o indirecta.

Con esta guía, lo invitamos a conocer como la tecnología ayuda a llevar a cabo estos procesos de manera más ágil y sencilla de manera que los procesos organizacionales se enfoquen en ofrecer una atención de gran calidad y aporten valor al cliente interno y externo, teniendo control de las interacciones y las herramientas para acceder a información crítica en el momento indicado.

3. FORMULACIÓN DE LAS ACTIVIDADES DE APRENDIZAJE

3.1. Actividad de Reflexión Inicial

A partir de la observación de los siguientes videos:
https://youtu.be/mtkEDjwX_6Q
https://youtu.be/7uX0h85Xwds
https://youtu.be/RTgKpVTP55w

Le invitamos a reflexionar dando respuesta a los siguientes interrogantes:

- ✓ ¿Por qué es importante para la organización contar con un excelente servicio al cliente?
- ✓ ¿Qué considera usted que pueda ocurrir cuando se da un buen o mal servicio al cliente?
- ✓ ¿Qué tiene más impacto?

A partir de estos interrogantes participe en el foro de reflexión inicial, dispuesto en la plataforma Territorium

Ambiente de aprendizaje: plataforma LMS Territorium. Meet Microsoft.
Evidencia de aprendizaje: participación en foro (calificable).
Materiales: Computador, móvil, Programa de formación, internet.

3.2. Actividad de Identificación de conocimientos necesarios para el aprendizaje

3.2.1. Actividad de Aprendizaje No.1: Repaso y Apropiación de conceptos

A modo de repaso el instructor realizar presentación de los diferentes conceptos de Servicio al Cliente adquiridos en los resultados de aprendizaje anteriores. Discutiendo sus opiniones de forma participativa, en los papeles de notas adhesivas entregados por el instructor redacte una pregunta sobre los temas de repaso y entréguela al instructor, de forma posterior el instructor dividirá en dos grupos y realizara concurso con las preguntas diseñadas.

Ambiente de aprendizaje: plataforma LMS Territorium. Meet Microsoft.
Evidencia de aprendizaje: Ensayo documento en word
Materiales: Computador, Programa de formación, internet archivos en sitio web (html).

3.2.2. Actividad de Aprendizaje No.2: Actividad de Consulta Evaluación del servicio:



Las evaluaciones de servicio al cliente interno y externo se tratan del estudio que realizan las empresas para conocer el grado de conformidad con respecto a su marca, servicio o producto. Toda la información que se recoge tiene un alto valor para mejorar las oferta y los procesos de atención.

https://youtu.be/FcEMW1rNS24

Para esta actividad se deben conformar ocho grupos de trabajo distribuyendo de forma equitativa la ficha de formación mediante numeración de 1 a 8; realizar consulta de los siguientes temas y a través de un medio visual ya sea infografía, presentación, poster, plegable, volante… se socializara con el resto del grupo las temáticas de consulta, posteriormente enviar por la plataforma Territorium en el LMS destinado para tal fin:

1. ¿Cómo se hace una evaluación de servicio al cliente?
2. ¿Cómo medir la evaluación del servicio al cliente?
3. ¿Qué se evalúa en la calidad del servicio?
4. ¿Cómo Evaluar la satisfacción de un servicio?
5. ¿Qué instrumentos se utilizan para evaluar la satisfacción al cliente?
6. ¿Qué califica el cliente en la calidad del servicio?
7. ¿Cómo saber si el cliente está satisfecho con el servicio?
8. ¿Por qué es importante medir la satisfacción del cliente?

De forma adicional de forma individual se debe realizar un mapa mental que consolide los conceptos de todas las presentaciones de los compañeros sobre la evaluación del servicio.

Descripción de la(s) Actividad(es): Consulta.
Ambiente Requerido: Plataforma LMS Territorium.
Materiales: Computador, móvil, Programa de formación, internet. Plataforma, Base de datos-Sena

3.2.3. Actividad de Aprendizaje No.3: Técnicas de evaluación del servicio al cliente:

La calidad del servicio al cliente debe mantenerse, monitorearse y mejorarse constantemente; para tener éxito en los negocios y en las organizaciones, esto permite identificar las oportunidades de mejorar y prevenir o corregir de forma continua.

A medida que surgen más empresas y la competencia aumenta en términos de productos y servicios, el diferenciador de una empresa es el servicio al cliente, las empresas deben encontrar las mejores técnicas de evaluación del servicio al cliente, que les permita centrarse en monitorear y analizar sus estrategias. De esta forma podrán determinar qué está mal y qué necesitan mejorar.

Mediante la lectura de los siguientes textos:
https://www.questionpro.com/blog/es/tecnicas-de-evaluacion-del-servicio-al-cliente/
https://blog.comparasoftware.com/tipos-de-evaluacion-de-servicio-al-cliente/
y usando diferentes herramientas de consulta organice los conceptos sobre las técnicas de evaluación

del servicio al cliente, mediante una infografía escrita la cual debe cargar en Territorium.

Así mismo el instructor desarrollara juego de lotería para reforzar estos conceptos y posteriormente se dejará un cuestionario tipo evaluación de selección múltiple en el LMS

Ambiente de aprendizaje: plataforma LMS Territorium. Meet Microsoft.
Evidencia de aprendizaje: Cuestionario
Materiales: Computador, Programa de formación, internet, base de datos Sena.

3.2.4. Actividad de Aprendizaje No.4: Aplicativos, software de Servicio al cliente

Apreciado aprendiz, en su proceso de formación es fundamental conocer algunos aplicativos o software utilizados en Servicio al cliente como: WIX, Cliengo, Deskero, CRM, Synchroteam, Dynamics 365, Zendesk; saber en qué consisten, su aplicabilidad, ventajas, desventajas, costos, contexto de la organización y su relación con la gestión de los clientes. Por lo anterior, los invito a conformar siete equipos y preparar exposición corta (power poin, canvas, etc) a modo de foro y generalizada de cada uno de los aplicativos mencionados según asignación, citar la bibliografia de las fuentes consultadas y en lo possible presentar pantallazos, demo o un simulador

- **Descripción de la(s) Actividad(es):** Presentación, Exposición (plataforma Territorium).
- **Ambiente de aprendizaje:** plataforma LMS Territorium. Teams Microsoft, Meet google **Materiales:** Base de datos Sena,

3.2.5. Actividad de Aprendizaje No.5: Análisis de datos y toma de decisiones

La medición del servicio interno y externo, así como la percepción de nuestros clientes nos debe arrojar datos para establecer fortalezas y debilidades en torno al servicio y productos de la organización, es por esto que la información se torna de vital entrada para la mejora continua de la organización.

Para esta actividad evaluaremos el servicio dado por el proceso de Contratación de aprendices; se dividirá la ficha en seis grupos los cuales crearan diferentes preguntas que realizarían a los aprendices del Centro de Comercio y Servicios para evaluar y medir el servicio a los aprendices por parte del proceso de Contratación de aprendices y los funcionarios que atienden, estas preguntas se socializaran a modo de foro y se determinaran las que mas se ajusten para ser integradas en un formulario de Google, el cual será aplicado a algunas fichas de la noche, estos datos obtenidos serán analizados y se generara un informe final de los resultados y propuestas de mejorar.

Ambiente de aprendizaje: plataforma LMS Territorium. Meet Microsoft.
Evidencia de aprendizaje: Trabajo escrito con normas
Materiales: Computador, Programa de formación, internet archivos en sitio web (html), base de datos Sena

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 : Prueba de conocimientos **Evidencias de Desempeño** Participación en foros Participación en equipos de trabajo Trabajo individual **Evidencias de Producto:** Trabajo escrito :Call center – Contac center	-APLICA RESPONSABLEMENTE LAS NORMAS DE LA ORGANIZACIÓN DURANTE LA EMISIÓN DE LOS MENSAJES TANTO AL CLIENTE INTERNO COMO AL EXTERNO, DENTRO DE UN PROCESO DE COMUNICACIÓN EFECTIVA. -APLICA DE MANERA RIGUROSA LOS SIGNIFICADOS DEL VOCABULARIO TÉCNICO, EN INGLÉS, REQUERIDO PARA BRINDAR E INTERCAMBIAR INFORMACIÓN BÁSICA PERSONAL, LABORAL Y EMPRESARIAL, CON ASERTIVIDAD EN MENSAJES BÁSICOS ORALES Y ESCRITOS, CARA A CARA. -ELABORA RESPONSABLEMENTE CORRESPONDENCIA RELACIONADA CON LA ATENCIÓN Y EL SERVICIO A LOS CLIENTES INTERNOS Y EXTERNOS, APLICANDO LAS NORMAS TÉCNICAS VIGENTES, EN ESPAÑOL Y EN INGLÉS. - CLASIFICA CON RESPONSABILIDAD LOS TIPOS DE CLIENTES QUE VISITAN LA ORGANIZACIÓN. -APLICA EN LA ATENCIÓN Y SERVICIO CON OBJETIVIDAD LOS	**Técnicas:** Observación Sistemática, Método Expositivo, Talleres de campo, Método de Preguntas. **Instrumentos de Evaluación**: Lista de chequeo, Cuestionario.

	MOMENTOS DE VERDAD DURANTE EL CICLO DEL SERVICIO AL CLIENTE INTERNO Y EXTERNO. -APLICA DILIGENTEMENTE 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. -PRECISA DE MANERA DILIGENTE LAS NECESIDADES E INQUIETUDES DE LOS CLIENTES INTERNOS Y EXTERNOS, EN ESPAÑOL Y EN INGLÉS. -EXPRESA DE MANERA RESPETUOSA, CON CLARIDAD Y PRECISIÓN LOS MENSAJES RELACIONADOS CON LOS CLIENTES INTERNOS Y EXTERNOS TENIENDO EN CUENTA EL PROCESO COMUNICATIVO DENTRO DE LAS RELACIONES EMPRESARIALES, EN ESPAÑOL Y EN INGLÉS. -ELABORA DE MANERA RESPONSABLE, TARJETAS Y CARTAS DE INVITACIÓN Y DE AGRADECIMIENTO, EN INGLÉS Y EN ESPAÑOL, QUE FAVOREZCAN LAS RELACIONES EMPRESARIALES.	

5. GLOSARIO DE TÉRMINOS

Servicio: Un Servicio son un conjunto de acciones las cuales son realizadas para servir a alguien, algo o alguna causa. Los servicios son funciones ejercidas por las personas hacia otras personas con la finalidad de que estas cumplan con la satisfacción de recibirlos.

Cliente: Persona que utiliza los servicios de un profesional o de una empresa, especialmente la que lo hace regularmente.

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.

Protocolos de servicio al cliente: es la forma de plasmar, para toda la organización, el modo de actuar deseado frente al cliente, buscando unificar los criterios, conceptos, creencias e ideas diversas que se puedan tener respecto a qué es una buena atención"
MOMENTO DE VERDAD: es el contacto físico que tiene el cliente con la organización donde sabemos cómo se prestara el servicio a cada uno de los clientes.

MOMENTO ESTELAR: esto se lleva a cabo cuando el cliente ya tiene lo que estaba buscando, llevándose una buena imagen de la empresa y del servicio que se prestó.

MOMENTO CRÍTICO: se llama así cuando el usuario se lleva una mala imagen de la empresa o negocio al que esta acudiendo llenándolo de insatisfacción y enojo en algunos casos.

ORGANIZACIÓN: es actividad relacionada a cumplir un mismo objeto con una actividad destinad para cada una de las personas que la conforman estableciéndoles tareas, roles o labores definidas para el área asignada.

QUEJAS: es la forma en que tiene el cliente de mostrar su inconformidad con un servicio o producto que este adquiriendo. También lo toman como modo de protesta.

SERVICIO: es la combinación de varias cualidades (intangibles) como desempeño, esfuerzo, atención y otros tangibles como un trato amable, un obsequio, los muebles de la sala de recibo entre otros.

SERVUCCION: la unión de servicio al cliente, calidad y satisfacción es lo que nos conlleva a un cliente satisfecho.

SISTEMA: es la forma de manjar las normas o procedimientos con un orden lógico para la empresa, para ordenar el funcionamiento de una colectividad.

6. REFERENTES BILBIOGRAFICOS

Servicio al cliente, curso práctico de mercadotecnia, Leroy M. Buckner , Eugene L. Dorr McGraw-Hill Plataformas

digitales Sena: Gale informe, océano administración, e-libro, knovel, océano universitas .

http://biblioteca.sena.edu.co/

http://www.monografias.com/trabajos71/servicio-cliente/servicio-cliente2.shtml

http://www.gestiopolis.com/

https://www.evaluandocrm.com/ventajas-la-tecnologia-departamento-servicio-clientes/

- GUERRERO RUBIO 2013. Modelo de gestión de Calidad en el servicio al cliente. Colombia.
- ANDERSON, DAVE. (2008). Cómo tratar con clientes difíciles.. . Edición Diaz de Santos. Madrid.
- Buckner, Leroy M. (1998). Servicio al cliente. México, D.F.
-

BASES DE DATOS

- .DIGITALIA. Gerencia del Servicio. Prieto J.E. (2013) Bogotá
- DIGITALIA, Calidad y Servicio. Vargas Quiñones. Aldana de Vega (2011). Colombia.

E- LIBRO

- Peralta Sánches, Weimar Manuel. (2009). Estrategia de Servicio al cliente
- Diego Franco, Francisco Eduardo. (2012). Pincelazos del servicio al cliente. U estilo de vida. Editorial politécnico Gran colombiano.

7. CONTROL DEL DOCUMENTO

	Nombre	Cargo	Dependencia	Fecha
Autor (es)	**Sandra Milena Grajales Ordoñez**	**Instructora**	**Comercio y Servicios**	**07 de Octubre 2022**

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

	Nombre	Cargo	Dependencia	Fecha	Razón del Cambio
Autor (es)					