**PROCESO DIRECCIÓN DE FORMACIÓN PROFESIONAL INTEGRAL**

**FORMATO GUÍA DE APRENDIZAJE**

## IDENTIFICACIÓN DE LA GUIA DE APRENDIZAJE

- Denominación del Programa de Formación: **TECNÓLOGO EN GESTIÓN ADMINISTRATIVA**
- **Código del Programa de Formación**: **122115**
  Nombre del Proyecto: Aplicación de técnicas para el fortalecimiento de la gestión de los procesos en las unidades administrativas de mipymes de risaralda y empresas didácticas del sena.
- **Fase del Proyecto:** Análisis
- **Actividad de Proyecto:** Diagnóstico de las necesidades de los procesos administrativos en las unidades economicas.
- **Competencia:** Facilitar el servicio a los clientes internos y externos de acuerdo con las políticas de la organización.
- **Resultado de Aprendizaje Alcanzar:**
- RAP1: Proporcionar diligentemente atención y servicio al cliente,cara a cara en ingles y en español, aplicando actitudes y valores; el protocolo, la etiqueta y las politicas de la organizacion de acuerdo con los estándares de calidad establecidos.
- **Duración de la Guía**: 20 Horas

## 2. PRESENTACIÓN

La competencia permitirá a través de los Resultados de Aprendizaje, desarrollar el proyecto formativo, el cual hace del aprendiz un ser más competitivo en el mercado laboral y en primera instancia en la etapa productiva.

El Servicio al cliente como tal, le ayudará a conocer estrategias de servicio y atención, orientadas con actitud y aptitud eficiente, proactiva y ante todo humana. Aprender a ser mejores personas y sobre todo un profesional con unos valores y principios que redunden en su formación donde pueda aportar no solo lo técnico a la empresa sino como una persona excelente.

La invitación es a que se aproveche al máximo cada una de estas competencias, las cuales los formarán tanto en lo personal como en lo laboral.

## 3. FORMULACION DE LAS ACTIVIDADES DE APRENDIZAJE

Miercoles 12 de Octubre

### 3.1 ACTIVIDAD DE REFLEXIÓN INICIAL

Observar el video “Vocación de Servicio”: https://www.youtube.com/watch?v=vUjuBPqBLj4
Responda los siguientes interrogantes.

- ✓ ¿Qué vocación?,
- ✓ ¿Qué es Servicio?
- ✓ Explique con su palabras cómo se relaciona ambas.
- ✓ ¿Cuáles son las características de una persona con actitud de servicio?

Observar el video el valor del servicio “El valor del Servicio”:
https://www.youtube.com/watch?v=HianSu9ZzkY

Se realiza socialización de las respuestas aportadas por los aprendices. El instructor expone sobre la importancia de la vocación en el Servicio.

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

Estimado aprendiz con el fin de identificar sus conocimientos previos para el desarrollo de la competencia se le invita a responder las siguientes preguntas:

- ✓ ¿Qué es servicio al cliente?
- ✓ ¿Cuál es la relación entre imagen personal y servicio al cliente?
- ✓ Defina Empresa.
- ✓ Defina cliente interno y cliente externo.
- ✓ ¿Qué es la comunicación? ¿Y para qué sirve?
- ✓ Indique cuáles son los elementos de la comunicación

Al final de la prueba diagnóstica se realiza mesa redonda o lluvia de ideas para retroalimentar y aclarar los conceptos.

### 3.3 Actividades de apropiación del conocimiento (Conceptualización y Teorización)
### Área de Desarrollo Cognitivo

Analizar la personalidad como elemento principal del servicio al cliente.
Apropiar los conceptos, protocolos y estrategias de atención y servicio al cliente cara a cara.

### 3.3.1 Actividad Cognitiva No.1 Exposiciones Conceptualizacion.

Conforme seis grupos de trabajo colaborativo asignando los siguientes temas para exposición:

Miercoles 12 de Octubre se dejan exposiciones

1. La Personalidad en el servicio al cliente
2. Impacto de la imagen Personal en el servicio al cliente
3. Comunicación, su importancia en servicio al cliente y tipos de comunicación.
4. Importancia del Servicio al Cliete en la Empresa
5. Tipos de clientes Internos y Externos
6. Estrategias de atención y servicio al cliente cara a cara

Miercoles 19 de Octubre se realizan exposición y se deja el mapa mentales

Revise el material de apoyo cargado en el LMS, realice consulta adicional o en biblioteca. Su presentación debe ser cargada en el link del LMS destinado en la plataforma, asi mismo deben demostrar dominio y conocimiento de los temas durante las exposiciones, asi mismo estas deben ser concisas, sin saturación de texto. Se realiza retroalimentación de los temas.

**Actividad Cognitiva No2:** Al finalizar todas las exposiciones cada aprendiz debe realizar un mapa mental de la información asimilada y cargarlo en el link del LMS Correspondiente.

**3.3.2 Elementos de la Comunicación**: El instructor expone los elementos de la comunicación y la importancia en el servicio al cliente PPT1.

Cada aprendiz tendrá dos posit para realizar dos preguntas relacionadas con la exposición y explicación del instructor, estas serán usadas para realizar juego de preguntas y asi afianzar conceptos.

Miercoles 26 de Octubre y AC3

**Ambiente Requerido:** Ambiente virtual: Google meet, Biblioteca Virtual, LMS Territorium, condiciones básicas de seguridad industrial.

**Materiales:** Computadores, internet, Tablets, celulares, archivos en sitio web (html).

**3.3.3 Triangulo y ciclo de Servicio, Momentos de verdad**: El instructor expone los elementos principales del triangulo de servicio y la importancia de los momentos de verdad en la satisfacción del cliente PPT2.

https://youtu.be/gS_bamwpuhM

**Actividad Cognitiva No3**: se conforman seis grupos de trabajo colaborativo, deben elaborar un Ciclo de Servicio y sus Momentos de Verdad para los siguientes casos:

1. El mensajero debe realizar los pagos de servicios públicos de la empresa en una sucursal bancaria.
2. Un empleado nos consulta sobre su copia de contrato solicita una constancia laboral.

3. Usted debe realizar las compras de suministros de oficina a un nuevo proveedor.
4. El auxiliar de Contabilidad entrega los archivos al proceso de gestión documental.
5. Usted Ingresa por primera vez a su lugar de trabajo en un cargo nuevo.
6. Se tiene un nuevo capacitador en temas de actitud de servicio

Exponga su ciclo de servicio y reciba las observaciones correspondientes por parte de sus compañeros y la retroalimentación del instructor, identifique los momentos de verdad.

**Ambiente Requerido:** Ambiente virtual: Google meet, Biblioteca Virtual, LMS Territorium, condiciones básicas de seguridad industrial.

**Materiales:** Computadores, internet, Tablets, celulares, archivos en sitio web (html), papel periódico, marcadores, etc.

**3.3.4 Identificación de Tipos de Clientes y estrategias de atención** se exponen diferentes situaciones para identificar tipos de clientes el instructor expone sobre los tipos de clientes y clientes dificiles.

Miercoles 02 Noviembre

A través de dramatizados y juegos de roles los aprendices en grupos identifican tipos de clientes, se establecen estrategia de atención y servicio al cliente cara a cara.

**Ambiente Requerido:** Ambiente de formacion, Biblioteca Virtual, LMS Territorium, condiciones básicas de seguridad industrial.

**Materiales:** Computadores, internet, Tablets, celulares, archivos en sitio web (html).

**3.3.5 Etiqueta y protocolo:** Realice la lectura del material de apoyo “CARTILLA ETIQUETA EMPRESARIAL” disponible en la carpeta material de apoyo LMS Territorium.

Como presentarse con un cliente: https://youtu.be/3_DIUBpJy24

**Actividad Valorativa Actitudinal No.1:** Realice de forma individual un protocolo de servicio al cliente, del proceso de servicio post venta de una empresa que ofrece servicios de capacitación y couching, donde incluya etiqueta y estrategias de atención y servicio al cliente via telefónica y cara a cara.

Miercoles 09 Noviembre

**Evidencia**: Protocolo empresarial Servicio al Cliente.

**Área valorativa-actitudinal**: Analizar reglamento del aprendiz, Vs. Código ´ Ética Sena Se realiza mesa redonda para discutir la aplicación en nuestro campo social y laboral.

## 4. ACTIVIDADES DE EVALUACIÓN

| Evidencias de Aprendizaje | Criterios de Evaluación | Técnicas e Instrumentos de Evaluación |
|---|---|---|
| **DE CONOCIMIENTO**<br>Preguntas y respuestas base teórica<br>Exposiciones y cuestionario.<br><br>**DE DESEMPEÑO**<br>Dramtizados casos etiqueta y glamour. Clientes difíciles<br><br>**DE PRODUCTO:**<br>Protocolos Empresariales | -Atiende el público y facilita el servicio al cliente con objetividad, observando el protocolo y los estándares establecidos aplica de manera honesta sus cualidades y facultades y la importancia en el desarrollo personal, laboral y profesional.<br><br>-Aplica de manera comprometida hábitos sanos en procura de su salud, aspecto corporal y espiritual, para el eficiente desempeño laboral. Proyecta de manera estricta elegancia y distinción, a través de su pulcritud en el vestir, combinación de colores, accesorios, maquillaje y peinado.<br><br>-Aplica diligentemente actitudes, valores y normas de cortesía en las relaciones interpersonales. | Técnica: Lluvia de Ideas, Exposiciones y prueba de conocimiento en LMS Territorium.<br><br>Instrumento: Lista de chequeo<br><br>Técnica: Juego de Roles y Dramatizados<br>Instrumento: Lista de Chequeo<br><br>Técnica: Valoración de producto.<br>Instrumento: Lista de Chequeo. |

## 5. GLOSARIO DE TÉRMINOS

- ✓ **Cliente:** Persona que utiliza los servicios de un profesional o de una empresa, especialmente la que lo hace regularmente.
- ✓ **Comunicación:** El término comunicación procede del latín comunicarse que significa “hacer a otro partícipe de lo que uno tiene”. La comunicación es la acción de comunicar o comunicarse, se entiende como el proceso por el que se trasmite y recibe una información. Todo ser humano y animal tiene la capacidad de comunicarse con los demás.
- ✓ **Etiqueta:** norma de conducta que imita las expectativas para el comportamiento social de acuerdo con las normas convencionales dentro de una sociedad, clase social o grupo.
- ✓ **Personalidad**: conjunto de rasgos y cualidades que configuran la manera de ser de una

persona y la diferencian de las demás.

- ✓ **Precedencia:** circunstancia de preceder a una cosa o persona en el tiempo o en el espacio o de tener más importancia que otra persona o cosa.
- ✓ **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"
- ✓ **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.
- ✓ **Urbanidad;** comportamiento acorde con los buenos modales que demuestra buena educación y respeto hacia los demás.

## 6. REFERENTES BILBIOGRÁFICOS


- ✓ Peralta, Sánchez, Weimar Manuel. Estrategia de servicio al cliente, El Cid Editor | apuntes, 2009. ProQuest Ebook Central, https://ebookcentral-proquest-com.bdigital.sena.edu.co/lib/senavirtualsp/detail.action?docID=3182322.
- ✓ Prieto, Jorge. Gerencia del servicio: la clave para ganar todos (3a. ed.), Ecoe Ediciones, 2014. ProQuest Ebook Central, https://ebookcentral-proquest-com.bdigital.sena.edu.co/lib/senavirtualsp/detail.action?docID=4870540.
- ✓ SERNA Gómez, Humberto. Servicio al cliente. 3R Editores. Bogotá. 2000
- ✓ ALBRECHT Karl. La excelencia en el servicio. 3R Editores. Bogotá, 1998
- ✓ VARGAS Quiñones, Martha Elena. Calidad y servicio: conceptos y herramientas. Ed. Colombia. 2011


## 7. CONTROL DEL DOCUMENTO

| | Nombre | Cargo | Dependencia | Fecha |
|---|---|---|---|---|
| **Autor (es)** | Lina María Moreno Rivas | Instructora | Comercio y Servicios | Agosto 10 de 2020 |

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

| | Nombre | Cargo | Dependencia | Fecha | Razón del Cambio |
|---|---|---|---|---|---|
| | | | | | |

| | | | | | |
|---|---|---|---|---|---|
| **Autor (es)** | Sandra Milena Grajales Ordoñez | Instructora | Centro de Comercio y Servicios | Octubre 07 de 2022 | Adaptacion a la Jornada de la noche |