PROCESO DIRECCIÓN DE FORMACIÓN PROFESIONAL INTEGRAL
FORMATO GUÍA DE APRENDIZAJE
GUIA 1 "Especificar condiciones de servicio al cliente".

IDENTIFICACIÓN DE LA GUIA DE APRENDIZAJE

- Denominación del Programa de Formación: Técnico en integración de Operaciones Logísticas.
- Código del Programa de Formación: 137136
- Nombre del Proyecto: No aplica.
- Fase del Proyecto: No aplica.
- Actividad de Proyecto: No Aplica
- Competencia:
  - Atender requerimientos de los clientes de acuerdo con procedimiento técnico y normativa de procesos de negocios.
- Resultado de aprendizaje:
  - Caracterizar la formalidad de Servicio al cliente según políticas de la organización.
  - Atender los requerimientos del cliente de acuerdo a las políticas de la empresa
  - valorar el nivel del servicio proporcionado al cliente de acuerdo con política de la organización.

- Duración de la Guía: 150 Horas.

2. PRESENTACIÓN

Bienvenidos estimados aprendices es momento de emprender el camino hacia la integración de las operaciones logísticas, la iniciativa y el interés será determinante durante el proceso, por lo tanto, es importante la participación y la consulta de toda fuente ante las inquietudes que vayan surgiendo en el camino; recuerda que estas temáticas se reforzarán en las sesiones de clase además que el equipo de instructores estará siempre disponible para resolver cualquier inquietud.

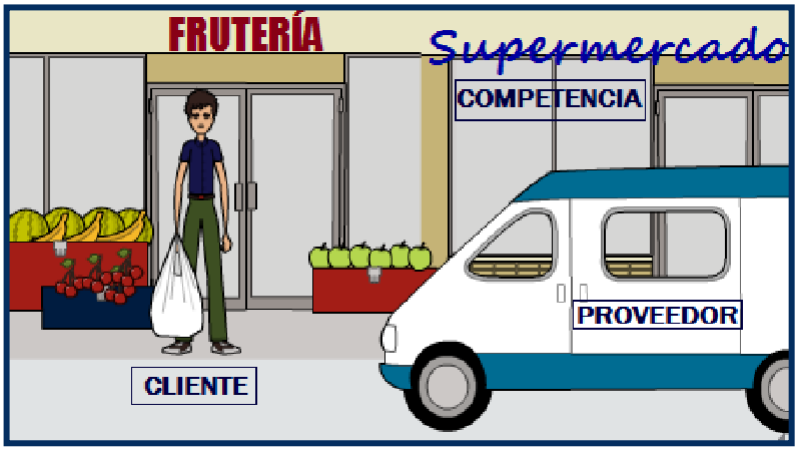
Durante el desarrollo de la guía asociada a la contextualización de las actividades logísticas nos concentraremos en especificar condiciones de servicio al cliente y para ello se hace imperativo el compromiso permanente con el proceso de formación atendiendo de manera responsable el trabajo en las sesiones de clase y el trabajo independiente. Tenga en cuenta que la interacción con los compañeros del grupo y el trabajo colaborativo aseguran el desarrollo de las habilidades de cada uno de nosotros. ¡¡Empecemos!!

3. FORMULACIÓN DE LAS ACTIVIDADES DE APRENDIZAJE

3.1. Actividades de Reflexión Inicial

- Descripción de la(s) Actividad(es)

A menudo nos encontramos con situaciones cotidianas en almacenes de cadena donde se percibe movimiento de carga, una situación frecuente es la descarga de mercancías que se comercializarán en la tienda posteriormente donde usted será el cliente final. A partir de la observación del siguiente gráfico, responderemos de manera individual las preguntas propuestas:



- ¿Conozco el significado del proveedor?
- ¿Conozco el proceso que se llevan a cabo para distribuir las mercancías?
- ¿Conozco el termino cadena de distribución?
- ¿Conozco el termino de operador logístico?
- ¿Conozco las características de un cliente?
- ¿Conozco quién controla el sector logístico?

3.2 Actividades de Contextualización.

3.2.1 Momentos de Verdad

Participe activamente analizando el vídeo, elabore un resumen a través de un mapa conceptual o cuadro sinóptico.

El vídeo lo encuentra en You Tube a través del siguiente enlace:
https://www.youtube.com/watch?v=GXjaoUVT0RA – *Momento de verdad Servicio al cliente*.

Toda tu experiencia será un aporte valioso en la construcción colectiva del conocimiento; te invito a una activa participación, para que, con tu grupo de trabajo, responda:
Como **Cliente**

1. Como se ha sentido en el papel de cliente
2. Que empresas recuerda por la buena atención al cliente
3. Que empresas recuerda por la mala atención al cliente

Como **Ejecutivo de cuenta**

4. Considera que Usted tiene un buen servicio a sus clientes
5. En que piensa que debería de mejorar.

Responda las preguntas y presente un trabajo escrito.
Desarrolle la evidencia con la herramienta de su preferencia y envíe el archivo al instructor a través de la plataforma virtual de aprendizaje, que el instructor indicara en la siguiente sesión

3.2.2 Que es y para qué sirve la Logística

En la distribución de productos de cualquier índole intervienen diferentes compañías, todas ellas con diferentes funciones dentro de la cadena. Para el desarrollo de la presente actividad es importante que usted observe detenidamente el esquema de distribución de un producto; si lo prefiere tome como referencia un producto de ejemplo. Note que la figura presenta 5 actores que intervienen en el proceso, identifique el tipo de actor, es decir dele un nombre y colóquelo en la casilla que le corresponde a cada uno de ellos y en la casilla inferior realice la descripción de funciones que usted considera que lleva a cabo cada uno de ellos. El video “Que es y para qué sirve la Logística” que encontrará en https://www.youtube.com/watch?v=OqYLg2q6s1g le puede ayudar en la solución.



Actor:	Actor:	Actor:	Actor:	Actor:
FUNCIONES:	**FUNCIONES:**	**FUNCIONES:**	**FUNCIONES:**	**FUNCIONES:**

Recuerde que debe enviar de manera individual el resultado de su trabajo a su instructor a través del link propuesto en territorium .

3.3. ACTIVIDADES DE APROPIACIÓN

3.3.1 Especificar condiciones de servicio al cliente de acuerdo con el contexto de la actividad logística.

Sub-actividad 1 Didáctica activa

• ¿Qué opina de ésta imagen? • ¿Conoce usted cuál es el contexto fundamental para que se brinde una excelente atención al cliente? • ¿Cree usted que las relaciones laborales influyen en el comportamiento con los clientes? ¿Por qué? • ¿Qué preparación considera usted que se debe hacer para atender a un cliente? • ¿Cómo cree Ud. que debería realizar la asesoría al cliente para lograr identificar sus necesidades y expectativas? • ¿Qué aspectos considera usted que se deberían tener en cuenta para atender a un cliente? ¿Por qué? • ¿Qué comprende usted por objeción? ¿Considera importante manejar las objeciones? ¿Por qué? • ¿Si usted fuera Asesor Comercial o Ejecutivo de cuenta del área Logística como manifestaría sus principios y valores frente al cliente? • ¿Si usted asumiera el rol de Cliente, ¿qué observaría de la imagen y presentación personal del Asesor?	

Socializar en sesión plenaria sus respuestas, es importante que tenga en cuenta y aplique sus conocimientos y experiencias previas sobre el tema de estudio y solicite oportunamente la orientación y asesoría que requiera a su Instructor.

Sub-actividad 2 Estructura de las organizaciones
Esta sub-actividad consiste en la lectura juiciosa e individual de las páginas 51 a 71 del libro “La organización de empresas” que encontrará en la base de datos e-libro…
https://ebookcentral-proquest-com.bdigital.sena.edu.co/lib/senavirtualsp/reader.action?docID=5885838&query=organizacion+empresas#

Una vez leído el material sugerido se prepara por equipos de trabajo un ideograma relacionado con la tipología de las estructuras organizacionales y que permita ver las diferencias entre:

- Organizaciones verticales y horizontales.
- Organizaciones formales e informales.
- Organizaciones burocráticas y orgánicas.
- Organizaciones centralizadas y descentralizadas.
- Organizaciones reales y virtuales.
- Estructuras clásicas (lineales, funcionales y en Staff)
- Estructuras modernas (Matriciales, por proyectos, Por unidades estratégicas de negocio, por proceso o en red).

**Es importante que exponga ejemplos para cada caso.

El resultado del trabajo será socializado en plenaria. El video "Ideogramas" que encontrará en https://www.youtube.com/watch?v=8Xm8aBLXpKQ le puede ayudar en su construcción.
Recuerde que debe enviar de manera individual el resultado de su trabajo a su instructor a través del link propuesto en territorium .

Sub-actividad 3 Tipos de clientes

La sub-actividad consiste en la lectura juiciosa y grupal del artículo "La diferenciación de clientes" que encontrará en la base de datos e-libro…

https://ebookcentral-proquest-com.bdigital.sena.edu.co/lib/senavirtualsp/detail.action?docID=3159215.

La apropiación de dominios relacionados con la caracterización de clientes y la identificación de sus requerimientos requiere que usted visite una empresa e indague sobre la naturaleza de los clientes, los canales a través de los cuales se atienden y las exigencias de los mismos en términos logísticos; esto es tipos de empaque, horarios de entrega, tamaños de pedido, tipo de vehículo que exigen, etc. Prepare una matriz de planificación de requerimientos del cliente junto con su equipo de trabajo y preséntelos a sus compañeros en plenaria. Encontrará la orientación para la construcción de la matriz en el libro "*El método: enfoque sistémico convergente de la calidad"* en las páginas 32 a 37. Y que encontrará en
https://ebookcentral-proquest-com.bdigital.sena.edu.co/lib/senavirtualsp/detail.action?docID=3188066.

Recuerde que debe enviar de manera grupal el resultado de su trabajo a su instructor a través del link propuesto en territorium .

Subactividad 4 Políticas de servicio al cliente.

La subactividad consiste en la lectura juiciosa y grupal del manual de políticas de servicio de una compañía Logística de referencia que encontrara en:
https://www.realexpresslg.com.mx/pdf/politicas-de-clientes.pdf
y a partir de su análisis responda de manera individual a las siguientes preguntas:

- ¿Qué alcance tienen las políticas de la compañía? ¿A qué tipo de servicio logístico están dirigidas?
- ¿Qué beneficios trae a la compañía una definición de políticas como las analizadas? ¿Qué ocurriría si no se establecen las políticas de servicio al cliente?
- ¿Cuáles considera usted que deben ser las políticas de servicio para un operador logístico en almacenamiento?

Fortalezca sus respuestas a partir de la consulta de otras fuentes asociadas a las políticas de servicio al cliente y socialice sus respuestas con el grupo.

Recuerde que debe enviar de manera grupal el resultado de su trabajo a su instructor a través del link propuesto en territorium .

3.4. ACTIVIDADES DE TRANSFERENCIA DEL CONOCIMIENTO

Con ayuda de su instructor técnico, ubique una empresa comercial en Colombia que le permita contextualizar su sistema logístico. Debe conformar equipos de trabajo con sus compañeros para la realización de esta actividad. Lo invito a que construya un documento escrito considerando los siguientes elementos:

- Represente la cadena logística asociada a la empresa.
- Describa el negocio, precise la misión, visión y objetivos.
- Presente el organigrama de la empresa.
- Describa el o los servicios que presta la compañía.
- Caracterice los clientes de la compañía y los requerimientos logísticos de cada uno de ellos.
- Identifique las políticas de servicio al cliente que posee la compañía.

Nota: Es importante tener en cuenta que las actividades que se propongan en el transcurso de la formación estarán relacionadas con la empresa que usted ha seleccionado.

Recuerde que debe enviar de manera grupal y socializar en plenaria el resultado de su trabajo a su instructor en la fecha establecida a través del link propuesto en territorium .

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: Respuestas a preguntas sobre: Empresa: Tipos de empresa, Estructura y organigrama de la organización, - Misión, visión y políticas. Política de servicio al cliente. Concepto, características y tipos de clientes. Atributos y característica de servicios. **Evidencias de Desempeño** Resultado de la Observación durante el proceso de: - Identificar la razón de ser de la empresa. -Describir el servicio ofrecido por la organización -Reconocer las necesidades del cliente. Evidencias de Producto: - Informe escrito sobre caracterización del negocio, identificando la misión, visión y objetivos. - Organigrama de la empresa. - Informe escrito con la descripción de los servicios que presta la compañía. - Informe escrito con la caracterización de los clientes de la compañía y los requerimientos	Describe el negocio, de acuerdo con la misión, visión, objetivos, estructura organigrama de la organización. Detalla los atributos del servicio, de acuerdo con políticas de la organización. Explica el servicio, de acuerdo con el proceso. Define el cliente, de acuerdo características y atributosque presenta. Identifica el cliente, de acuerdo con su solicitud y procedimiento de la organización	Técnica: Preguntas Instrumento: Cuestionario Técnica: Observación Directa Instrumento: Lista de Chequeo TECNICA: Valoración de producto.

logísticos de cada uno de ellos. - Informe de las políticas de servicio de la empresa.		INSTRUMENTO: Lista de chequeo de producto.

5. GLOSARIO DE TÉRMINOS

CLIENTE: La persona, institución, organización o empresa, que obtiene un producto o solicita un servicio de manera voluntaria para sí mismo o para otra persona. Es el motor que impulsa la generación de un determinado producto o servicio, con ciertas características y estándares de calidad, de tal manera que se sienta satisfecho de lo que adquiere.

CLIENTES HABITUALES: Son aquellos que con frecuencia adquieren los mismos servicios y/o productos porque confían en la empresa, ven en la empresa seriedad, responsabilidad y la calidad del servicio y de los productos, estas características han permitido fidelizar el cliente.

CLIENTES POTENCIALES: Son aquellos que se han identificado como próximos clientes pues pueden llegar a necesitar los productos o servicios, después de un estudio se determinó que tiene capacidad adquisitiva, pero aún no han decidido comprar, así que la intensión de compra está latente.

CADENA DE SATISFACCIÓN: es utilizada en las empresas como medio de medir las capacidades de sus colaboradores el sentido de pertenencia con la organización para así poder brindarles a los clientes lealtad a la marca.

6. REFERENTES BIBLIOGRÁFICOS

Giner, de la Fuente, Fernando, and Estallo, María de los Ángeles Gil. *La organización de empresas*, ESIC Editorial, 2014. ProQuest Ebook Central, https://ebookcentral-proquest-com.bdigital.sena.edu.co/lib/senavirtualsp/detail.action?docID=5885838.

Universidad interamericana para el desarrollo. 2017. Análisis del producto. México, mimaterialenlinea.unid.edu.mx. Recuperado de https://moodle2.unid.edu.mx/dts_cursos_mdl/ADI/AO/AO01/AOPP01Lectura1.pdf

De, Nó Vázquez, Antonio. *La diferenciación de clientes*, Ediciones Deusto - Planeta de Agostini Profesional y Formación S.L., 2004. ProQuest Ebook Central, https://ebookcentral-proquest-com.bdigital.sena.edu.co/lib/senavirtualsp/detail.action?docID=3159215.

Fontalvo, Tomás. *El método: enfoque sistémico convergente de la calidad: E.S.C.C*, Corporación para la gestión del conocimiento ASD 2000, 2010. ProQuest Ebook Central, https://ebookcentral-proquest-com.bdigital.sena.edu.co/lib/senavirtualsp/detail.action?docID=3188066

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.

7. CONTROL DEL DOCUMENTO

	Nombre	Cargo	Dependencia	Fecha
Autor (es)	**GABRIEL BARRAGAN**	**INSTRUCTOR**	**CGMLTI**	**26/06/2020**
	FABER CHAPARRO	**INSTRUCTOR**	**CGMLTI**	**26/06/2020**
	ELIGIO MONTECINO	**INSTRUCTOR**	**CTT**	**26/06/2020**

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

	Nombre	Cargo	Dependencia	Fecha	Razón del Cambio
Autor (es)					



