Modelo de Mejora Continua	LÍNEA TECNOLÓGICA DEL PROGRAMA CLIENTE RED TECNOLÓGICA TECNOLOGÍAS DE GESTIÓN ADMINISTRATIVA Y SERVICIOS FINANCIEROS

DISEÑO DE ACCIONES DE FORMACION COMPLEMENTARIA

CÓDIGO:	DENOMINACIÓN DEL PROGRAMA
12210010	ATENCION AL CLIENTE EN LOS PROCESOS ADMINISTRATIVOS
VERSIÓN: 1	SECTOR DEL PROGRAMA: TRANSVERSAL
Vigencia del Programa	Fecha inicio Programa: 30/04/2020 Fecha Fin Programa: El programa aún se encuentra vigente
DURACIÓN MÁXIMA	48 horas
JUSTIFICACIÓN:	En la actualidad el foco de todas las organizaciones a nivel mundial, es la satisfacción de las necesidades o demandas de sus clientes, por tanto, todos sus esfuerzos están dirigidos a ello, con la finalidad de anticiparse a la satisfacción de las mismas o como mínimo cubrirlas, generando así, fidelización y relacionamiento a largo plazo. Sin embargo, el talento humano de la mayoría de organizaciones no está preparado para desempeñar esta importante labor. Es así como las estadísticas han mostrado que tanto en empresas del sector público como privado, no existe un protocolo apropiado que facilite las buenas relaciones con el público, usuario o cliente; por ende, la atención y servicio es deficiente. Por esta razón, es preciso desarrollar en el talento humano las competencias requeridas para este fin, de tal forma que todas las necesidades, requerimientos y expectativas del cliente sean escuchadas y comprendidas al interior de la organización y se transformen en acciones tangibles que permitan garantizar la satisfacción plena del cliente, sobre un producto y/o servicio. También es fundamental el desarrollo de estas competencias en la Industria de Call Center, como componente significativo del sector de Externalización y/o Tercerización de Procesos de Negocios. Por lo anterior, cada vez se enfatiza más en la importancia que tiene la formación y actualización permanente en atención y servicio al cliente, tan necesaria para las organizaciones de todo tipo y nivel, y aunque en el mercado existen cursos de formación al respecto que oscilan entre las 20 y 120 horas de duración; el curso de Atención al Cliente impartido por el SENA como Formación Complementaria, se orienta a la identificación y clasificación de las diferentes técnicas que existen para mejorar la experiencia del cliente, enmarcado en una cultura del servicio y mejoramiento continuo. Igualmente aporta una visión global desde la función administrativa y de carácter práctico para quienes participen en este, ayudando a desarrollar las competencias requeridas en la atención al cliente.
REQUISITOS DE INGRESO:	Cumplir con el procedimiento definido por el Centro de Formación.
ESTRATEGIA METODOLÓGICA:	Centrada en la construcción de autonomía para garantizar la calidad y pertinencia en el marco de la formación por competencias, el aprendizaje por proyectos o el uso de diversas técnicas didácticas orientadas a estimular el pensamiento crítico, para la resolución de problemas simulados y reales. Se soporta en la utilización de las tecnologías de la información y la comunicación para buscar recrear el contexto productivo real, de tal forma que el aprendiz desarrolle en alto grado sus competencias, al aplicar un

pensamiento autocrítico y reflexivo articulado, para la construcción del conocimiento apoyado en las fuentes de información:

El instructor - Tutor
El entorno
Las TIC
El trabajo colaborativo

COMPETENCIA	
CÓDIGO:	DENOMINACIÓN
210601020	Atender clientes de acuerdo con procedimiento de servicio y normativa

ELEMENTO(S) DE LA COMPETENCIA
DENOMINACIÓN
Recepcionar requerimiento
Orientar respuesta

2. RESULTADOS DE APRENDIZAJE

DESCRIPCIÓN
1. IDENTIFICAR LOS FACTORES QUE INTERVIENEN EN LAS ESTRATEGIAS DE ATENCIÓN AL CLIENTE, DE ACUERDO CON LAS POLÍTICAS Y ESTÁNDARES DE CALIDAD ORGANIZACIONAL.
5. VALORAR LA ATENCIÓN SEGÚN LA SATISFACCIÓN EVIDENCIADA POR EL CLIENTE.
3. DIRECCIONAR EL REQUERIMIENTO DEL CLIENTE SEGÚN PROCEDIMIENTOS DE SERVICIO
2. ATENDER AL CLIENTE A TRAVÉS DE LOS CANALES DISPONIBLES TENIENDO EN CUENTA SUS CARACTERÍSTICAS, CONDICIÓN (FÍSICA HUMANA Y SOCIAL), NECESIDADES Y LOS PROTOCOLOS
4. PROPICIAR LA SOLUCIÓN DE LAS NECESIDADES DEL CLIENTE SEGÚN PROCEDIMIENTOS DE SERVICIO ORGANIZACIONALES.

3. CONOCIMIENTOS

3.1. CONOCIMIENTOS DE CONCEPTOS Y PRINCIPIOS

- ESTRUCTURA DE LA ORGANIZACIÓN.
- LINEAMIENTOS ESTRATÉGICOS DE LA ORGANIZACIÓN.
- MANUAL DE FUNCIONES Y PROCEDIMIENTOS.
- PORTAFOLIO DE SERVICIOS.
- NORMAS APLICABLES AL SERVICIO AL CLIENTE: LEGALES, DE CALIDAD, DE ETIQUETA Y PROTOCOLO
- CLIENTE: TIPOS, CLASIFICACIÓN Y CONDICIÓN (FÍSICA, HUMANA, SOCIAL).
- ATENCIÓN AL CLIENTE: TIPOS, CLASIFICACIÓN, CONDICIÓN, ESTRATEGIAS, CANALES Y PROTOCOLOS.
- SERVICIO: DEFINICIÓN, CLASIFICACIÓN, TRIÁNGULO DE SERVICIO.

- CICLO DEL SERVICIO - MOMENTOS DE VERDAD: DEFINICIÓN, IDENTIFICACIÓN, ESTRATEGIAS DE ACCIÓN.
- FACTORES CLAVES PARA EL ÉXITO DEL SERVICIO AL CLIENTE.
- COMUNICACIÓN: VERBAL Y NO VERBAL.
- COMUNICACIÓN ESCRITA
- NORMATIVA
- PQRSF
- EVALUACIÓN DEL SERVICIO: VALOR AGREGADO, ENCUESTAS, COMPRADOR ESPÍA, BUZÓN DE SUGERENCIAS
- TRAZABILIDAD DE SERVICIO AL CLIENTE Y MEJORA CONTINUA EN LOS PROCESOS DE SERVICIO AL CLIENTE.

3.2. CONOCIMIENTOS DE PROCESO

- INTERPRETAR LOS ESTÁNDARES DE CALIDAD EN LA ATENCIÓN AL CLIENTE.
- RECONOCER LA IMPORTANCIA DE LA APLICACIÓN DE LOS PRINCIPIOS ÉTICOS EN LA ATENCIÓN Y SERVICIO AL CLIENTE.
- PRESTAR ATENCIÓN AL CLIENTE A TRAVÉS DE LOS CANALES DISPONIBLES CUMPLIENDO CON LOS PROTOCOLOS ORGANIZACIONALES.
- OFRECER ATENCIÓN A LOS CLIENTES DE ACUERDO CON SUS CARACTERÍSTICAS Y CONDICIÓN (FÍSICA, HUMANA Y SOCIAL).
- RECONOCER LOS FACTORES QUE INTERVIENEN EN LA ATENCIÓN AL CLIENTE.
- IDENTIFICAR Y EVALUAR EL CICLO DEL SERVICIO Y LOS MOMENTOS DE VERDAD.
- PROPONER ACCIONES DE MEJORA, DE ACUERDO CON LOS RESULTADOS DE VALORACIÓN DEL CICLO DEL SERVICIO Y MOMENTOS DE VERDAD.
- APLICAR LOS PROTOCOLOS DEL SERVICIO E IDENTIDAD CORPORATIVA EN LA PRESENTACIÓN PERSONAL.
- SUMINISTRAR ATENCIÓN PERSONALIZADA DE ACUERDO CON LOS ESTÁNDARES DE SERVICIO DE CALIDAD DE LA ORGANIZACIÓN.
- CUMPLIR CON EL TIEMPO DE ATENCIÓN ESTABLECIDO, DE ACUERDO CON LOS ESTÁNDARES ORGANIZACIONALES.
- APLICAR LA ETIQUETA Y EL PROTOCOLO ORGANIZACIONAL.
- DESARROLLAR ACTITUDES QUE FAVOREZCAN LAS RELACIONES INTERPERSONALES Y EMPRESARIALES.
- BRINDAR SERVICIOS QUE CUMPLAN CON LOS REQUISITOS Y NECESIDADES DE LOS CLIENTES.
- GESTIONAR LAS NECESIDADES DEL CLIENTE GENERANDO ALTERNATIVAS DE SOLUCIÓN.
- EVALUAR LA CALIDAD DEL SERVICIO OFRECIDO AL CLIENTE.
- REALIZAR SEGUIMIENTO A LOS REQUERIMIENTOS DE LOS CLIENTES.

4. CRITERIOS DE EVALUACIÓN

- APLICA LAS NORMAS DE CORTESÍA, ETIQUETA Y PROTOCOLO EN TODOS LOS EVENTOS RELACIONADOS CON LA ATENCIÓN Y SERVICIO AL CLIENTE, SEGÚN POLÍTICAS DE LA ORGANIZACIÓN.
- IDENTIFICA LOS TIPOS DE CLIENTES, SEGÚN SUS CARACTERÍSTICAS, CONDICIÓN (FÍSICA, HUMANA Y SOCIAL), TIPO DE CONTACTO Y SERVICIO PRESTADO.
- RECONOCE LOS FACTORES QUE INTERVIENEN EN LA ATENCIÓN Y SERVICIO PERSONALIZADO AL CLIENTE, DE ACUERDO CON SU CONDICIÓN Y TIPO DE SERVICIO.
SUMINISTRA INFORMACIÓN EMPRESARIAL CON CALIDAD, CLARIDAD Y FLUIDEZ.
- APLICA EL PROTOCOLO EMPRESARIAL, TENIENDO EN CUENTA LOS DIFERENTES CONTEXTOS.
- EMPLEA ESTRATEGIAS DE ATENCIÓN Y SERVICIO AL CLIENTE A TRAVÉS DE MEDIOS TECNOLÓGICOS Y APLICATIVOS DISPONIBLES, DE ACUERDO CON LAS POLÍTICAS DE LA ORGANIZACIÓN.
- GESTIONA LOS REQUERIMIENTOS Y NECESIDADES DEL CLIENTE, SEGÚN PROTOCOLOS ORGANIZACIONALES Y PRINCIPIOS ÉTICOS.
- ASUME UNA ACTITUD PROACTIVA FRENTE A LOS RETOS DE SERVICIO AL CLIENTE DEL SIGLO XXI.
- EVALÚA LA ATENCIÓN Y EL SERVICIO AL CLIENTE PRESTADO POR LA ORGANIZACIÓN.

5. PERFIL TÉCNICO DEL INSTRUCTOR

Requisitos Académicos	PROFESIONAL DEL ÁREA DE ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS, MERCADEO, ECONOMÍA, PSICOLOGÍA
Competencias mínimas	CONOCIMIENTOS Y DESEMPEÑO EN TEMAS REFERENTES A ATENCIÓN Y SERVICIO AL CLIENTE Y/O USUARIO; TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN Y LA COMUNICACIÓN TIC. PEDAGÓGICAS: EVALUAR EL PROCESO DE FORMACIÓN DE APRENDICES. PLANEAR Y ORIENTAR PROCESOS DE FORMACIÓN. PARTICIPAR EN LOS PROCESOS DE ADMINISTRACIÓN DE LA FORMACIÓN. ACTITUDINALES: DEMOSTRAR RESPONSABILIDAD EN EL DESEMPEÑO DE SUS FUNCIONES MANTENER BUENAS RELACIONES INTERPERSONALES, BASADO EN EL RESPETO MUTUO Y LA TOLERANCIA. TRABAJAR EN EQUIPO DEMOSTRAR COMPORTAMIENTO ÉTICO EN LA REALIZACIÓN DEL CONTROL DE CALIDAD POSEER SENTIDO DE PERTENENCIA POR LA INSTITUCIÓN. SER RESPONSABLE Y PUNTUAL

Experiencia laboral y/o especialización	SEIS (6) MESES EN PROCESOS RELACIONADOS CON MARKETING, SERVICIO AL CLIENTE Y GESTIÓN DE PERSONAL. SEIS (6) MESES EN LABORES DE DOCENCIA PRESENCIAL, A DISTANCIA Y VIRTUAL.

CONTROL DEL DOCUMENTO

	NOMBRE	CARGO	DEPENDENCIA / RED	FECHA
Responsable del diseño	MARTHA EMMA OSPINA	VERIFICACIÓN TÉCNICA	null. REGIONAL DISTRITO CAPITAL	03/04/2020
Responsable del diseño	LUIS ARIEL MARTINEZ BERNAL	EQUIPO DE DISEÑO CURRICULAR	CENTRO DE GESTION ADMINISTRATIVA. REGIONAL DISTRITO CAPITAL	03/04/2020
Responsable del diseño	DIANA CECILIA SUAZA OSORIO	EQUIPO DE DISEÑO CURRICULAR	null. REGIONAL ANTIOQUIA	20/04/2020

Responsable del diseño	DIANA CECILIA SUAZA OSORIO	APROBAR ANALISIS	null. REGIONAL ANTIOQUIA	22/04/2020
Responsable del diseño	DIANA CECILIA SUAZA OSORIO	ACTIVAR PROGRAMA	null. REGIONAL ANTIOQUIA	30/04/2020
Aprobación	DIANA CECILIA SUAZA OSORIO		null. REGIONAL ANTIOQUIA	30/04/2020