PLAN DE CLASES 03 DE AGOSTO 2023

Atender clientes de acuerdo con procedimientos de servicio y normativa

Resultados de Aprendizaje Alcanzar competencia

21060102001: Reconocer la organización, tipos de clientes, productos y servicios que ofrece, teniendo en cuenta su objeto social y normatividad legal vigente

1. Socialización de la actividad del jueves 27 de Julio: selecciona 3 a 4 aprendices para revisión
   - Esta actividad se debe realizar de forma individual
   - En hojas reciclables elabore un mapa conceptual donde establezca en qué consiste la atención al cliente.
   - ¿Qué es servicio?
   - Tipos y clasificación de clientes
   - Características del servicio al cliente.

2. Actividad: “Socio drama 4 historias del servicio al cliente”: se conforman cuatro equipos de trabajos y se le entrega una historia de servicio a cada equipo, la cual deberán socializar, analizar y representarla por medio de un socio drama para posteriormente sacar las conclusiones con el resto de aprendices. Los aprendices para realizar el socio drama deberán animar las escenas con los argumentos y las herramientas que consideren necesaria

3. Presentación diapositivas por parte de la instructora: MONITOREO DE PROCESOS Y SATISFACCION DE CLIENTES al final de la explicación por parte del instructor, los aprendices deberán desarrollar la actividad del momento práctico al final de la presentación. Se socializa la actividad
4. Actividad para la casa:

    i. Conforme equipos de cuatro aprendices.
    ii. Realice una presentación online utilizando una de estas herramientas(video, mapa mental, infografía, mapa conceptual), donde evidencie, cuales son los elementos que integran el triángulo del servicio al cliente.
    iii. Caracterice cada uno de los elementos de forma clara y objetiva, de acuerdo a su importancia.
    iv. Tenga en cuenta que dichos aspectos van enfocado a los procesos y procedimientos administrativos.
    v. Al finalizar la actividad, el material elaborado debe ser socializado con los compañeros y al instructor.