PLAN DE CLASES 10 AGOSTO 2023

Atender clientes de acuerdo con procedimientos de servicio y normativa

Resultados de Aprendizaje Alcanzar competencia

21060102004 Utilizar medios y tecnología disponible en los protocolos de atención a clientes y usuarios de acuerdo a políticas organizacionales, normativa y recursos disponibles.

1. Socialización de la actividad del martes 03 de agosto:

    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 lo 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.

2. Presentación material etiqueta y protocolo

3. Se realizan tres grupos de trabajo y se le asigna un protocolo de las empresas (FNA – 472- CCMonteria) para que estudien, analicen y representen el protocolo de SAC de cada empresa.

4. Actividad para la casa:

    Elaborar un protocolo de servicio al cliente para su negocio o idea, teniendo en cuenta la actividad económica, estructura organizacional y tipos de clientes.

    Descripción de la actividad:

    - La actividad se desarrollará en equipos de 4 aprendices.
    - Elabore un guion de atención al cliente en procesador de texto, tanto de forma personalizada como telefónica.
    - El guion es un esquema escrito de un discurso, conferencia, tema, etc., que contiene los puntos o cuestiones que se van a tratar

- Realicen un juego de roles en donde se aplique el guion realizado para la aplicación de los protocolos de servicio al cliente. Tenga en cuenta los pasos que se aplican en dicho protocolo como lo son la recepción al cliente, presentación, indagación del servicio que requiere, la comunicación verbal y no verbal, así como los demás aspectos involucrados en este proceso.
- Socialice su actividad en ambiente de aprendizaje a sus compañeros e instructor.