PLAN DE CLASES 27 DE JULIO 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. Presentación del instructor y aprendices
2. Dinámica grupal para entrar en confianza con los aprendices y fomentar el trabajo en equipo: “Línea de cumpleaños”
3. Presentación de la guía de aprendizaje (competencia y resultados de aprendizaje)
4. Se empieza a trabajar en el RAP 1 *Reconocer la organización, tipos de clientes, productos y servicios que ofrece, teniendo en cuenta su objeto social y normatividad legal vigente*
    - Se explica el tema de atención y servicio al cliente (material de apoyo Excelencia en la atención al cliente)
    - Presentación videos: atención a clientes y eso es lo que llamo un buen servicio.
    - Receso
    - ACTIVIDAD TIPOS DE CLIENTES: El instructor entregara a los aprendices notas con los diferentes tipos de clientes descritos en la guía de aprendizaje, los aprendices se organizaran en parejas y realizaran un socio drama donde expliquen el tipo de clientes que les tocó y como se debe tratar ese cliente.

- Actividad para presentar en forma escrita durante el próximo encuentro:

Descripción de la actividad:

- 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.
- Esta evidencia debe ser presentada al instructor(a) para ser evaluada y luego incluirla en el portafolio de evidencias.