INFORMACION GENERAL DEL PROGRAMA DE FORMACION COMPLEMENTARIA VIRTUAL			
CÓDIGO:	DENOMINACIÓN DEL PROGRAMA		
12210544	ATENCION AL CLIENTE POR MEDIOS TECNOLOGICOS.		
VERSIÓN:	1	ESTADO:	EN EJECUCIÓN
DURACION MÁXIMA ESTIMADA DEL APRENDIZAJE	Lectiva		Total
	48 horas		48 horas
NIVEL DE FORMACIÓN:	COMPLEMENTARIA VIRTUAL		
JUSTIFICACIÓN:	La relación entre los clientes y las organizaciones ha pasado de ser una simple transacción comercial y se ha convertido en una experiencia que debe ser fluida, eficiente y personalizada; de tal forma, que el cliente se convierta en el centro de la operación para lograr su fidelización y garantizar la sostenibilidad de la organización. Aunado a esto, y bajo las circunstancias actuales propiciadas por la pandemia y el cambio tecnológico dado por la Revolución 4.0, surgen nuevas realidades sociales y retos en atención al cliente; donde las organizaciones deben tender a la omnicanalidad para permitir acceso continuo por parte del cliente a través de la implementación de nuevas tecnologías en su gestión, con estándares de calidad adecuados y aplicando los protocolos de servicio y etiqueta organizacional. De hecho, en un estudio de 2019 sobre omnicalidad de las empresas del país, se encontró que la mayoría de las firmas, medianas y grandes, han duplicado en los últimos 5 años sus canales para interactuar con el usuario y en promedio ofrecen 3.8 canales de atención para mejorar la experiencia del cliente. De estos los de mayor preferencia entre los clientes son el correo electrónico y los sitios web seguidos, y en amplio crecimiento, por el chat, aplicaciones de interfaz de programas (API), Facebook y el teléfono. Entre los sectores que brindan una mejor experiencia en atención a sus clientes, a través de diferentes canales, están servicios administrativos, financieros, retail, medios y telecomunicaciones y hotelería y turismo. Y en los últimos lugares de proporción en canales para atención a los clientes están los sectores gubernamentales y ONGs, consultoría y servicios TI y software. Adicional a ello se considera que para que una organización sea omnicanal debe integrar al menos 5 canales de atención de forma simultánea tales como email, web, chat, teléfono y autoservicio. Y que además, esta omnicanalidad implica que en la organización se dé un cambio cultural a través de una conversación fluida con el cliente mediante procesos eficientes y unificados en todas sus áreas. Por ello, es importante propender por la actualización y formación en Atención y Servicio al Cliente utilizando medios tecnológicos de tal forma que permita a la organización implementar y mantener diferentes canales de atención al cliente, y a su talento humano tener las competencias adecuadas para tan importante labor; máxime si se tiene en cuenta que en el mundo los canales digitales crecen rápidamente por la necesidad de los clientes para ser atendidos rápidamente en cualquier horario y lugar. Se estima que solo el 45% de las organizaciones cuentan con personas capacitadas para este tipo de atención aunado a que en el mercado no se encuentran cursos con énfasis específico en atención al cliente por medios tecnológicos.		

	Por este motivo el curso de Atención al cliente por medios tecnológicos impartido por el SENA, en la modalidad de Formación Complementaria, está dirigido al talento humano de todo tipo de organizaciones, públicas y privadas. Y se orienta a desarrollar y actualizar las competencias del aprendiz en atención al cliente pero, a diferencia de otros cursos, haciendo énfasis en el uso de los diferentes canales y herramientas tecnológicas con la finalidad de mejorar la gestión de la organización y hacer uso efectivo de las mismas en el relacionamiento con el cliente. De esta forma se aporta una visión global a sus participantes en el marco de la mejora continua y el fortalecimiento de sus competencias laborales.
REQUISITOS DE INGRESO:	Se requiere que el Aprendiz AVA tenga dominio de las condiciones básicas relacionadas con el manejo de herramientas informáticas y de comunicación: correo electrónico, chats, internet, navegadores y otros sistemas y herramientas tecnológicas necesarias para la formación virtual
DESCRIPCIÓN:	
CONTENIDO:	1. COMPRENDER LOS FACTORES QUE INTERVIENEN EN LA ATENCIÓN AL CLIENTE CON BASE EN MEDIOS Y HERRAMIENTAS TECNOLÓGICAS 2.UTILIZAR HERRAMIENTAS TECNOLÓGICAS ADECUADAS PARA LA ATENCIÓN AL CLIENTE DE ACUERDO CON LOS ESTÁNDARES Y POLÍTICAS ORGANIZACIONALES 3. DAR RESPUESTA A LAS NECESIDADES DE LOS CLIENTES DE ACUERDO CON PROTOCOLOS, POLÍTICAS DE LA EMPRESA Y MEDIOS TECNOLÓGICOS DISPONIBLES 4. RECONOCER LOS CRITERIOS DE EVALUACIÓN DEL SERVICIO TENIENDO EN CUENTA PROTOCOLOS Y MANUALES DE ATENCIÓN AL CLIENTE..
ÁREA DE OCUPACIÓN:	Finanzas y Administración

COMPETENCIAS A DESARROLLAR

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

PERFIL TÉCNICO DEL INSTRUCTOR

Requisitos Acedémicos mínimos	
Experiencia laboral y/o especialización	
Competencias mínimas	-Formular, ejecutar y evaluar proyectos. -Trabajar en equipo. -Establecer procesos comunicativos asertivos. -Manejar herramientas informáticas asociadas al área objeto de la formación.
ESTRATEGIA METODOLÓGICA	Centrada en la construcción de autonomía para garantizar la calidad de la formación en el marco de la formación por competencias, el aprendizaje por proyectos y el uso de técnicas didácticas activas que estimulan el pensamiento para la resolución de problemas simulados y reales; soportadas en el utilización de las tecnologías de la información y la comunicación, integradas, en ambientes abiertos y pluritecnológicos, que en todo caso recrean el contexto

productivo y vinculan al aprendiz con la realidad cotidiana y el desarrollo de las competencias.
Igualmente, debe estimular de manera permanente la autocrítica y la reflexión del aprendiz sobre el que hacer y los resultados de aprendizaje que logra a través de la vinculación activa de las cuatro fuentes de información para la construcción de conocimiento:
-El instructor - Tutor
-El entorno
-Las TIC
-El trabajo colaborativo

1. CONTENIDOS CURRICULARES DE LA COMPETENCIA

CÓDIGO:	VERSIÓN DE LA NCL	DENOMINACIÓN
210601020	1	Atender clientes de acuerdo con procedimiento de servicio y normativa

2. RESULTADOS DE APRENDIZAJE

DENOMINACIÓN
2. UTILIZAR HERRAMIENTAS TECNOLÓGICAS ADECUADAS PARA LA ATENCIÓN AL CLIENTE DE ACUERDO CON LOS ESTÁNDARES Y POLÍTICAS ORGANIZACIONALES.
1. COMPRENDER LOS FACTORES QUE INTERVIENEN EN LA ATENCIÓN AL CLIENTE CON BASE EN MEDIOS Y HERRAMIENTAS TECNOLÓGICAS.
3. DAR RESPUESTA A LAS NECESIDADES DE LOS CLIENTES DE ACUERDO CON PROTOCOLOS, POLÍTICAS DE LA EMPRESA Y MEDIOS TECNOLÓGICOS DISPONIBLES.
4. RECONOCER LOS CRITERIOS DE EVALUACIÓN DEL SERVICIO TENIENDO EN CUENTA PROTOCOLOS Y MANUALES DE ATENCIÓN AL CLIENTE.

3. CONOCIMIENTOS

3.1. CONOCIMIENTOS DE CONCEPTOS Y PRINCIPIOS

R.A. 1
- MEDIOS TECNOLÓGICOS: DEFINICIÓN, CLASIFICACIÓN, USOS E IMPORTANCIA EN EL SERVICIO AL CLIENTE. REDES SOCIALES, CORREO ELECTRÓNICO, MENSAJERÍA INSTANTÁNEA, SOFTWARE CRM DE LICENCIA ABIERTA Y LICENCIADOS.
- LA ORGANIZACIÓN: CONCEPTO, ESTRUCTURA, POLÍTICAS Y LINEAMIENTOS ESTRATÉGICOS.
- MANUAL DE FUNCIONES Y PROCEDIMIENTOS: CONCEPTO Y CONSIDERACIONES GENERALES.
- PORTAFOLIO DE SERVICIOS.

R.A. 2
- CLIENTE: TIPOS, CLASIFICACIÓN Y CONDICIÓN (FÍSICA, HUMANA, SOCIAL).
- ATENCIÓN AL CLIENTE: TIPOS, CLASIFICACIÓN, CONDICIÓN, ESTRATEGIAS, CANALES Y PROTOCOLOS.
- COMUNICACIÓN: VERBAL, NO VERBAL Y ESCRITA.

R.A. 3
- MANUAL DE FUNCIONES Y PROCEDIMIENTOS: CONCEPTO Y CONSIDERACIONES GENERALES.
- SERVICIO: DEFINICIÓN, CLASIFICACIÓN, TRIÁNGULO DE SERVICIO.
- CICLO DEL SERVICIO - MOMENTOS DE VERDAD: DEFINICIÓN, IDENTIFICACIÓN, ESTRATEGIAS DE ACCIÓN.
- CONFIDENCIALIDAD EN EL MANEJO DE LA INFORMACIÓN: ÉTICA, RESPONSABILIDAD, LEGISLACIÓN Y POLÍTICAS ORGANIZACIONALES

R.A. 4
- PQRSDF: CONCEPTOS, TIPOS Y NORMATIVA.
- EVALUACIÓN DEL SERVICIO: VALOR AGREGADO, ENCUESTAS, BUZÓN DE SUGERENCIAS
- FACTORES CLAVES PARA EL ÉXITO DEL SERVICIO AL CLIENTE.
- TRAZABILIDAD DE SERVICIO AL CLIENTE Y MEJORA CONTINUA EN LOS PROCESOS DE SERVICIO AL CLIENTE.

3.2. CONOCIMIENTOS DE PROCESO

R.A. 1
- APLICAR LOS ESTÁNDARES DE CALIDAD EN LA ATENCIÓN AL CLIENTE POR MEDIOS TECNOLÓGICOS.
- DESARROLLAR ACTITUDES QUE FAVOREZCAN LAS RELACIONES CON LOS CLIENTES.
- USAR EL PROTOCOLO ORGANIZACIONAL EN LA ATENCIÓN AL CLIENTE POR MEDIOS TECNOLÓGICOS ESCRITOS (CORREO ELECTRÓNICO, MENSAJERÍA INSTANTÁNEA Y REDES SOCIALES)
- UTILIZAR LA ETIQUETA E IMAGEN ORGANIZACIONAL EN LA ATENCIÓN AL CLIENTE POR MEDIOS TECNOLÓGICOS ORALES (LLAMADA Y VIDEO LLAMADA).
- EMPLEAR EL PORTAFOLIO DE SERVICIOS PARA LA ATENCIÓN AL CLIENTE POR LOS DIFERENTES CANALES DISPUESTOS POR LA ORGANIZACIÓN.

R.A. 2
- USAR EL PROTOCOLO ORGANIZACIONAL EN LA ATENCIÓN AL CLIENTE POR MEDIOS TECNOLÓGICOS ESCRITOS (CORREO ELECTRÓNICO, MENSAJERÍA INSTANTÁNEA Y REDES SOCIALES)
- UTILIZAR LA ETIQUETA E IMAGEN ORGANIZACIONAL EN LA ATENCIÓN AL CLIENTE POR MEDIOS TECNOLÓGICOS ORALES (LLAMADA Y VIDEO LLAMADA).
- EMPLEAR EL PORTAFOLIO DE SERVICIOS PARA LA ATENCIÓN AL CLIENTE POR LOS DIFERENTES CANALES DISPUESTOS POR LA ORGANIZACIÓN.
- CUMPLIR CON EL TIEMPO DE ATENCIÓN ESTABLECIDO EN LOS ESTÁNDARES ORGANIZACIONALES PARA CADA UNO DE LOS CANALES DISPONIBLES.
- GUIAR AL CLIENTE EN EL USO DE LAS DIFERENTES HERRAMIENTAS DISPONIBLES EN LOS CANALES HABILITADOS POR LA ORGANIZACIÓN (ENVIÓ Y RECEPCIÓN DE DOCUMENTOS, VALIDACIÓN DE INFORMACIÓN, ETC)

R.A. 3
- OFRECER SERVICIOS QUE CUMPLAN CON LOS REQUISITOS Y NECESIDADES DE LOS CLIENTES.
- HACER SEGUIMIENTO A LAS SOLICITUDES DEL CLIENTE.
- TRATAR LA INFORMACIÓN DEL CLIENTE CON CONFIDENCIALIDAD.

R.A. 4
- EVALUAR LA CALIDAD DEL SERVICIO OFRECIDO AL CLIENTE.

4. CRITERIOS DE EVALUACIÓN

R.A. 1
- RECONOCE LOS FACTORES QUE INTERVIENEN EN LA ATENCIÓN Y SERVICIO AL CLIENTE POR MEDIOS TECNOLÓGICOS DE ACUERDO CON SU CONDICIÓN Y TIPO DE SERVICIO.
- APLICA LAS NORMAS DE CORTESÍA, NET ETIQUETA Y PROTOCOLO EN LA ATENCIÓN Y SERVICIO AL CLIENTE POR MEDOS TECNOLÓGICOS DE ACUERDO CON LAS POLÍTICAS DE LA ORGANIZACIÓN Y EL MEDIO USADO.

R.A.. 2
- APLICA LAS NORMAS DE CORTESÍA, NET ETIQUETA Y PROTOCOLO EN LA ATENCIÓN Y SERVICIO AL CLIENTE POR MEDOS TECNOLÓGICOS DE ACUERDO CON LAS POLÍTICAS DE LA ORGANIZACIÓN Y EL MEDIO USADO.
- CLASIFICA LOS MEDIOS TECNOLÓGICO PARA ATENCIÓN Y SERVICIO AL CLIENTE SEGÚN SUS CARACTERÍSTICAS, TIPO Y SERVICIO PRESTADO.
- EMPLEA ESTRATEGIAS DE ATENCIÓN Y SERVICIO AL CLIENTE A TRAVÉS DE MEDIOS TECNOLÓGICOS DE ACUERDO CON LAS POLÍTICAS, PROTOCOLOS Y PROCEDIMIENTOS DE LA ORGANIZACIÓN.

R.A. 3
- EMPLEA ESTRATEGIAS DE ATENCIÓN Y SERVICIO AL CLIENTE A TRAVÉS DE MEDIOS TECNOLÓGICOS DE ACUERDO CON LAS POLÍTICAS, PROTOCOLOS Y PROCEDIMIENTOS DE LA ORGANIZACIÓN.
- TRAMITA LOS REQUERIMIENTOS Y NECESIDADES DEL CLIENTE SEGÚN PROCEDIMIENTOS ORGANIZACIONALES Y PRINCIPIOS ÉTICOS.

R.A. 4
- EVALÚA LA ATENCIÓN Y EL SERVICIO AL CLIENTE PRESTADO POR LA ORGANIZACIÓN CONFORME A LAS POLÍTICAS ORGANIZACIONALES.

5. PERFIL TÉCNICO DEL INSTRUCTOR

CONTROL DEL DOCUMENTO

	NOMBRE	CARGO	DEPENDENCIA / RED	FECHA
Autor	ALICIA ESPERANZA SALAS RAMIREZ	APROBAR ANALISIS	DIRECCION GENERAL. DIRECCIÓN GENERAL	07/20/2021
Autor	ANA JASMINE SANMIGUEL	EQUIPO DE DISEÑO CURRICULAR	CENTRO AGROTURÍSTICO.	07/20/2021
Autor	MARIA CAMILA GARCIA SANTAMARIA	ACTIVAR PROGRAMA	null. DIRECCIÓN GENERAL	04/05/2022
Aprobació	ANDRES FELIPE VALENCIA PIMIENTA		DIRECCION GENERAL. DIRECCIÓN GENERAL	02/08/2021