PROCESO DIRECCIÓN DE FORMACIÓN PROFESIONAL INTEGRAL
FORMATO GUÍA DE APRENDIZAJE

IDENTIFICACIÓN DE LA GUIA DE APRENDIZAJE

- Denominación del Programa de Formación: **Servicio al Cliente en la Organización**
- Código del Programa de Formación: 134101
- Nombre del Proyecto: **NA**
- Fase del Proyecto:
- Actividad de Proyecto: **NA**
- Competencia: **Atender clientes de acuerdo con procedimiento de servicio y normativa**
- Resultado (s) de Aprendizaje (RAP 1): ESTABLECER COMUNICACIÓN CON EL CLIENTE INTERNO Y EXTERNO, DE ACUERDO CON NECESIDADES Y
- PROTOCOLOS ESTABLECIDOS.
- Resultado (s) de Aprendizaje (RAP 2): CARACTERIZAR CADA UNO DE LOS PRODUCTOS Y SERVICIOS DEL PORTAFOLIO, SEGÚN SUS FUNCIONES..
- Resultado (s) de Aprendizaje (RAP 3): ELABORAR INFORMES TENIENDO EN CUENTA PROTOCOLOS ESTABLECIDOS
- Resultado (s) de Aprendizaje (RAP 4): BRINDAR ATENCIÓN AL CLIENTE INTERNO Y EXTERNO, APLICANDO POLÍTICAS Y NORMAS
- INSTITUCIONALES.Duración de la Guía:

2. PRESENTACIÓN

Estimados Aprendices:

En la siguiente **Guía da Aprendizaje** de formación complementaria en Servicio al cliente en la organización usted podrá desarrollar las competencias organizacionales necesarias que le permitan la mejor atención con calidad en el servicio al cliente.

Recordemos que en el servicio al cliente la gestión que realiza cada persona que trabaja en una empresa y que tiene la oportunidad de estar en contacto con los clientes, busca en ellos su total satisfacción.
Se trata de “un concepto de trabajo” y “una forma de hacer las cosas” que compete a toda la organización, tanto en la forma de atender a los clientes (que nos compran y nos permiten ser viables) como en la forma de atender a los clientes Internos, de diversas áreas de nuestra propia empresa.

El buen servicio al cliente debe estar presente en todos los aspectos del negocio en donde haya alguna interacción con el cliente, desde el saludo del personal de seguridad que está en la puerta del local, hasta la llamada contestada por la secretaria. Para lo cual es necesario capacitar y motivar permanentemente al personal con la finalidad de brindar un buen servicio al cliente, no solo a aquellos trabajadores que tengan

contacto frecuente con el mismo, sino a todos los que en algún momento puedan llegar a tenerlo, desde el encargado de la limpieza hasta el gerente general.

Asimismo, el buen servicio al cliente no solo debe darse durante el proceso de venta en un producto o servicio, sino también una vez que esta se haya concretado

3. Querido Aprendiz: recuerda al poeta y filósofo Premio Nobel de la literatura 1913

"Yo Dormía y soñaba que la vida era alegría, desperté y vi que la vida era servicio, serví y vi que el servicio era alegría."

— Rabindranath Tagore

3.1 Se abre el espacio para la socialización del relato y los diferentes aportes y reflexión interior frente a las opiniones propias.
Se sensibilizan los conceptos del **YO** sobre el servicio
lo que podemos aportar desde nuestra vocación.

3.2 Actividades de contextualización e identificación de conocimientos necesarios para el aprendizaje.)

ORIENTACIÓN

El instructor como estrategia de aprendizaje busca la fundamentación de los conocimientos internos, entendiendo como finalidad el concepto mismo y origen de aprendizaje de cada individuo. A partir de allí motiva al aprendiz a la reconstrucción de sus sentimientos y emociones basados en experiencias y sentimientos vividos. Es importante destacar que esta guía de actividades nos lleva por medio de sus experiencias, destrezas, habilidades y conceptos previos a identificarse como un miembro más competente en la organización.
El sentimiento es el resultado de una emoción, a través del cual, la persona que es consciente tiene acceso al estado anímico propio
Las emociones son un conjunto complejo de respuestas químicas y neuronales que forman un patrón distintivo por lo tanto psicológicamente, las emociones alteran la atención, hacen subir de rango ciertas conductas, organizan rápidamente las respuestas de distintos sistemas biológicos, incluidas las expresiones faciales, los músculos, la voz, a fin de establecer un medio interno óptimo para el comportamiento más efectivo.
Es decir, conductualmente las emociones sirven para establecer nuestra posición con respecto a nuestro entorno, y nos impulsan hacia ciertas personas, objetos, acciones, ideas y nos alejan de otros. Las emociones actúan también como depósito de influencias innatas y aprendidas, y poseen ciertas características invariables y otras que muestran cierta variación entre individuos, grupos Y culturas.

EJERCICIO: EMPAREJAR (Grupo)

A partir de las orientaciones dadas por el instructor, participe en la actividad de identificación de los comportamientos en la cual el grupo debe organizarse siguiendo la instrucción dada pero sin usar la comunicación verbal.

- Se propone la actividad práctica para identificar las emociones y percepciones individuales de las emociones, la actividad busca exteriorizarpor medio de la vivencia los sentimientos primarios individuales
- Finalmente se socializa sobre las posibles inconformidades individuales y colectivas emocionales desarrolladas en la actividad.

3.3 Actividades de Apropiación del conocimiento. (Conceptualización y teorización)

3.3.1 Reconocer la importancia del servicio en la organización aplicando las estrategias necesarias para su ejecución

CONCEPTOS: TRIANGULO DE SERVICIOS, MOMENTOS DE VERDAD, CICLO DE SERVICIOS, PROTOCOLO DE ATENCION?

Tal vez estemos demasiado habituados a pensar en las organizaciones en función de sus recursos: el poder de la marca, la cobertura geográfica de las sucursales, el profesionalismo del personal, etc. El concepto de competencias organizacionales y competencias individuales, pero este conocimiento nos ayuda a cambiar la percepción del análisis y a pensar en la empresa en función de su capacidad para operar sobre los mejores recursos.

VIDEO PARA REFLEXIONAR

- Se proyecta como actividad complementaria el video: momentos de verdad ciclo de servicios.
- Se abre el espacio para la socialización del video y los diferentes aportes como reflexión frente a la actividad
  ¿Por qué son importantes en la organización?

No todas las personas tienen desarrolladas las competencias necesarias para la atención y servicio al cliente, se deben tener competencias específicas que nos hagan desempeñar una labor de manera efectiva. Las competencias son individuales y con características fundamentales de la persona, que indican formas de comportamientos o de pensamiento constante y perceptible.

3.4 Actividades de Transferencia del Conocimiento

EJERCICIO DE ESCUCHA: LA VENGANZA DEL USUARIO (Grupos)

A partir de la grabación sobre el ofrecimiento de un producto, participe en la actividad realizando una exposición grupal de acuerdo a las orientaciones dadas por el instructor, realice el ciclo de servicio e identifique los momentos de verdad en el área asignada de la empresa.

La actividad busca que el aprendiz clasifique e identifique los procesos de servicio del área a trabajar.

- Finalmente se socializa las diferentes opiniones en el ejercicio.

3.5 Actividades de Evaluación.

Evidencias de Aprendizaje	Criterios de Evaluación	Técnicas e Instrumentos de Evaluación
Evidencias de conocimiento: Prueba escrita sobre plan de mejoramiento de área asignada en la empresa con énfasis en	**Analiza e Interpreta, procesos de servicio interno y externo que afectan a la organización y el entorno**	**Técnica de evaluación:** Formulación de preguntas **Instrumento de evaluación:** Taller

servicio al cliente interno y externo		
Evidencias de Producto: Plan de mejoramiento de área de servicio propuesta de protocolo de atención y servicios ciclo de servicios		**Técnica de evaluación:** Valoración de producto **Instrumento de evaluación:** Protocolo de atención y servicios ciclo de servicios

4. RECURSOS PARA EL APRENDIZAJE

ACTIVIDADES DEL PROYECTO	DURACIÓN (Horas)	Materiales de formación devolutivos: (Equipos/Herramientas)		Materiales de formación (consumibles)		Talento Humano (Instructores)		AMBIENTES DE APRENDIZAJE TIPIFICADOS
		Descripción	Cantidad	Descripción	Cantidad	Especialidad	Cantidad	**ESCENARIO (Aula, Laboratorio, taller, unidad productiva)** y elementos y condiciones de seguridad industrial, salud ocupacional y medio ambiente
N.A	50	Ambientes de Aprendizaje tradicional en la empresa	1	Televisor Video Beam Computador	1	**Instructor**	1	Sala de capacitación

5. GLOSARIO DE TERMINOS

COMPETENCIAS: son las capacidades con diferentes conocimientos, habilidades, pensamientos, carácter y valores de manera integral en las diferentes interacciones que tienen los seres humanos para la vida en el ámbito personal, social y laboral. Las competencias son los conocimientos, habilidades, y destrezas que desarrolla una persona para comprender, transformar y practicar en el mundo en el que se desenvuelve.

COMPETENCIAS ORGANIZACIONALES: Se refieren a aquellas capacidades que debe exhibir cada miembro de la entidad. Es decir, esa competencia central de la que se deriva o apoya una posición competitiva.

SERVICIO: Un servicio es un conjunto de actividades que buscan satisfacer las necesidades de un cliente. Los servicios incluyen una diversidad de actividades desempeñadas por un gran número de personas (funcionarios, empleados, empresarios) que trabajan para el estado (servicios públicos) o para empresas particulares (servicios privados).

MISION: La misión de una empresa es una declaración o manifestación duradera del objeto, propósito o razón de ser de una empresa.

VISION: La visión de una empresa es una declaración o manifestación que indica hacia dónde se dirige una empresa o qué es aquello en lo que pretende convertirse en el largo plazo.

CULTURA ORGANIZACIONAL: La cultura organizacional es una idea en el campo de los estudios de las organizaciones y de gestión que describe la psicología, las actitudes, experiencias, creencias y valores (personales y culturales) de una organización.

COMUNICACIÓN ORGANIZACIONAL: La comunicación organizacional se comprende también como un conjunto de técnicas y actividades encaminadas a facilitar y agilizar el flujo de mensajes que se dan entre los miembros de la organización.

ACTITUD: Es la forma de actuar de una persona, el comportamiento que emplea un individuo para hacer las labores

APTITUD: Es la habilidad de una persona o cosa que posee para efectuar una determinada actividad o la capacidad y destreza para el buen desempeño de un negocio, industria, arte, entre otros

6. REFERENTES BIBLIOGRAFICOS

https://es.wikipedia.org/wiki/Servicio_(econom%C3%ADa)

https://www.google.com.co/webhp?sourceid=chrome-instant&rlz=1C1AVNE_enCO684CO684&ion=1&espv=2&ie=UTF-8#q=QUE+ES+APTITUD

https://www.google.com.co/webhp?sourceid=chrome-instant&rlz=1C1AVNE_enCO684CO684&ion=1&espv=2&ie=UTF-8#q=LECTURAS+SOBRE+COMPETENCIAS

Los siete hábitos de la gente altamente efectiva Libro de Stephen Covey

DESEMPEÑO POR COMPETENCIAS (MARTHA ALLES) http://www.megaupload.com/?d=9ROLQMJD

MITCHEL, Jack (2008). Abrace a sus clientes. Caracas: Norma.

DESEMPEÑO POR COMPETENCIAS (MARTHA ALLES) http://www.megaupload.com/?d=9ROLQMJD

7. CONTROL DEL DOCUMENTO (ELABORADA POR)

Instructor:
Jenny Viviana Granados Vaca
Administradora Turística y Hotelera
Especialista en Gestión Humana

CGTS – Regional Valle
Febrero de 2018