PROCESO DE GESTIÓN DE FORMACIÓN PROFESIONAL INTEGRAL

FORMATO GUÍA DE APRENDIZAJE

- **IDENTIFICACIÓN DE LA GUIA DE APRENDIZAJE**
- **Denominación del Programa de Formación:** Técnico en servicios de Barismo **Programa de Formación**: 635604 VERSION 1
- **Nombre del Proyecto:**
- **Fase del Proyecto**: E j e c u c i ó n
- **Actividad de Proyecto:** Brindar servicios de acuerdo a requerimientos y protocolos
- **Competencia:** Atender servicio de alimentos y bebidas según protocolos y estándares de servicio.
- **Resultados de Aprendizaje Alcanzar**: Promover el portafolio de productos y servicios de acuerdo con técnicas de venta, perfil de cliente, políticas y metas del establecimiento
- Duración de la Guía: 48 HORAS

2. PRESENTACIÓN

Estimados aprendices, en la presente guía encontrará las actividades de reflexión inicial, contextualización y procedimientos, que le permitirán alcanzar los resultados de aprendizaje, propuestos en la Guía. Igualmente se describe las evidencias que deben presentar en los tiempos estipulados, en ella se determinará como el servicio al cliente es un pilar fundamental de una empresa, es la base para conquistar al público, tanto interno como externo, haciendo énfasis que el buen servicio al cliente debe estar presente en todos los aspectos del negocio donde se lleve a cabo alguna interacción con el cliente externo e interno.

Recuerde que para lograr el objetivo requiere de compromiso y la aplicación de métodos de estudio, autonomía, autogestión, dedicación, disciplina y responsabilidad, adicional es importante dejar evidencia en su portafolio del desarrollo de las actividades realizadas de la presente guía de aprendizaje.

3. FORMULACIÓN DE LAS ACTIVIDADES DE APRENDIZAJE

3.1. Actividad de reflexión inicial.

Analice las siguientes frases relacionadas en la atención a clientes y socialice las enseñanzas que estas le dejaron, busque la forma más creativa para plasmas las enseñanzas que le dejo.

1. “Hagas lo que hagas, hazlo tan bien para que vuelvan y además traigan a sus amigos” Walt Disney.

2. “No me quejaré, simplemente no regresaré” Anónimo.

3. “Estar a la par en precio y calidad solo te mete al juego, el servicio es lo que te hace ganarlo” Tony Alexandra, escritor, emprendedor y conferencista motivacional.

4. “Nunca subestimes el poder de un cliente enojado” Joel Ross, presentador.

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

De respuesta a las siguientes preguntas.

- ¿Qué entiende por protocolo?
- ¿Conoce el significado de etiqueta?
- ¿Qué normas de etiqueta conoce?
- ¿Por qué es importante el uso la etiqueta y protocolo?

Justifique su respuesta.

3.3. Actividades de apropiación del conocimiento (Conceptualización y Teorización).

Actividad de Aprendizaje:

Actividad No.1

A partir del documento de apoyo ¿Etiqueta y protocolo Empresarial?, responda los siguientes interrogantes:

1. ¿Cuál de la diferencia entre etiqueta y protocolo?
2. ¿Cuáles son las características del manual de protocolo?
3. ¿Por qué es importante el protocolo empresarial?
4. ¿Qué es netiqueta?
5. ¿Cuáles son los principios básicos de la etiqueta en una empresa?

Actividad No. 2

Con el fin de identificar los conocimientos que posee sobre algunos conceptos sobre etiqueta y protocolo empresarial, encuentre las palabras relacionadas con el tema y consulte su significado.

D	F	C	C	O	N	V	E	R	S	A	C	I	O	N	I	W	E	H
S	E	V	C	S	X	S	C	S	D	F	J	L	Ñ	Y	U	X.	C	X
Z	X	C	V	B	N	H	F	D	S	S	S	E	R	E	E	R	O	D
A	A	D	D	F	T	Y	Y	E	T	I	Q	U	E	T	A	S	S	D
Q	W	E	E	G	H	J	I	O	S	S	E	T	Y	U	I	D	T	C
S	D	S	O	C	I	A	L	I	Z	A	R	R	Y	T	S	F	U	C
A	M	P	C	X	Z	O	D	A	D	F	G	T	G	G	E	F	M	V
Q	W	E	Z	U	R	B	A	N	I	D	A	D	H	G	T	T	B	B
S	G	D	E	R	F	Z	X	C	V	Z	X	V	B	N	R	R	R	N
S	D	I	D	F	C	O	M	U	N	I	C	A	C	I	O	N	E	M
R	T	D	G	H	J	I	O	P	Ñ	L	K	B	N	M	C	D	F	M
A	S	A	Q	W	E	R	F	G	H	J	S	F	J	L	Ñ	U	I	J
P.	R	O	T	O	C	O	L	O	F	G	H	J	E	R	T	Y	U	H
C	V	B	F	T	Y	U	I	S	R	S	S	A	L	U	D	A	R	A

1. Protocolo. 2. Despedida. 3. Etiqueta 4. Cortesía 5. Saludar. 6. Conversación. 7. Comunicación. 8. Costumbre 9. Urbanidad. 10. Socializar

Actividad 3.

Escuche la presentación magistral donde se mostrara la información general sobre protocolo de comunicación en la empresa, trabajo en equipo, habilidad para solucionar problemas, trabajo creativo e innovador.

En grupos de trabajo realice de manera creativa un producto que se pueda comercializar con el material que le entregara el instructor.

La propuesta debe contener la siguiente información:

- Nombre del Producto
- Ser innovador y útil
- Especificar a qué tipo de mercado va dirigido.

3.4. ACTIVIDAD DE TRANSFERENCIA

Para continuar con el desarrollo de la guía, los invito para que apliquen los nuevos conocimientos en la siguiente actividad:

- Realice un cuadro comparativo de las diferencias que existen entre el protocolo empresarial y el protocolo social.

4. ACTIVIDADES DE EVALUACIÓN

Tome como referencia la técnica e instrumentos de evaluación citados en la guía de Desarrollo Curricular

Evidencias de Aprendizaje	Criterios de Evaluación	Técnicas e Instrumentos de Evaluación
Evidencias de Conocimiento : Respuestas a preguntas del manejo de aplicativo del CRM para la satisfacción de clientes.	Direcciona los mensajes a los clientes, teniendo en cuenta el protocolo, las normas, los procesos de comunicación y las políticas de la organización. Elabora documentos relacionados con la atención y el servicio a los clientes, aplicando las normas técnicas y las políticas de la organización.	**Cuestionario**
Evidencias de Desempeño Participa en juego de roles, donde simula una situación de mejora en atencion al cliente	Expresa de manera respetuosa, con claridad y precisión los mensajes relacionados con los clientes aplicando el conducto regular y la comunicación empresarial.	**Juego de roles**

Evidencias de Producto:	Atiende el público y facilita elservicio al cliente con objetividad, teniendo en cuenta el protocolo y las políticas de la organización. Aplica de manera diligente estrategias de atención y servicio, telefónica, cara a cara, valor agregado, teniendo en cuenta los estándares de calidad, los tipos de clientes, sus requerimientos y las reglamentaciones institucionales.	**Lista de verificación**

5. GLOSARIO

Etiqueta social: Son todas aquellas reglas del decoro que gobiernan y guían el comportamiento humano. Sugerencias que contribuyen a desarrollar en nosotros un sentido de los buenos modales, principalmente la consideración y el respeto que deben ser practicados por todos los seres humanos para poder vivir armoniosamente.

Fidelización de Clientes: La fidelización de clientes requiere la realización de las expectativas de los clientes a través de una oferta orientada a sus necesidades y la satisfacción del cliente con los servicios prestados.
Marketing Directo: comprende todas las formas de comunicación directas e individuales diseñadas para establecer un contacto directo con el grupo objetivo e iniciar una conversación individual a través de una comunicación eficaz y personal.

Normas: es una regla que debe ser respetada y que permite ajustar ciertas conductas o actividades.

Modales: son las normas de conducta que ejecutadas demuestran que una persona es correcta, educada y refinada, y que se usan para exteriorizar el respeto hacia Otras personas.

Protocolo: Normas que definen el comportamiento adecuado en un evento social de cierta formalidad. El protocolo, de esta manera, se asocia a lo que se conoce como etiqueta: vestirse de una determinada manera, respetar la puntualidad, saludar con una reverencia a una autoridad y otras cuestiones forman parte del protocolo.

6. REFERENTES BILBIOGRÁFICOS

Concepto de cliente » Sobre Conceptos
http://sobreconceptos.com/cliente#ixzz2yP8yRiGO Técnicas de etiqueta y protocolo

http://definicion.de/protocolo/

7. CONTROL DEL DOCUMENTO

	Nombre	Cargo	Dependencia	Fecha
Autor (es)	**Maria Nela Bohórquez**	**Instructora-Asesora**	**SENAMEN-CIES**	**Mayo 2020**

- **CONTROL DE CAMBIOS** (diligenciar únicamente si realiza ajustes a la guía)

	Nombre	Cargo	Dependencia	Fecha	Razón del Cambio
	Claudia Rojas Fernández	**Instructora**	**Centro Comercio y servicios**	**Marzo 2023**	**Actualización**