PLAN DE TRABAJO 20 DE NOVIEMBRE 2023

- **Competencia:** Atender clientes de acuerdo con procedimiento de servicio y normativa

- **Resultados de Aprendizaje Alcanzar:**
- Prestar servicio al cliente teniendo en cuenta políticas de la organización
- Validar satisfacción del cliente según protocolos de la organización

1. Socialización de la actividad del jueves 16 de noviembre: selecciona 3 a 4 aprendices para revisión
   - Esta actividad se debe realizar de forma grupal
   - En hojas reciclables elabore un mapa conceptual donde establezca en qué consiste la atención al cliente.
2. Actividad: "Socio drama 4 historias del servicio al cliente": se conforman cuatro equipos de trabajos y se le entrega una historia de servicio a cada equipo, la cual deberán socializar, analizar y representarla por medio de un socio drama para posteriormente sacar las conclusiones con el resto de aprendices. Los aprendices para realizar el socio drama deberán animar las escenas con los argumentos y las herramientas que consideren necesaria.
3. Presentación diapositivas por parte de la instructora: SERVICIO ATENCION al CLIENTE al final de la explicación por parte del instructor, los aprendices deberán desarrollar la actividad del momento práctico al final de la presentación. Se socializa la actividad
4. Actividad para la casa:

- **Actividad de Reflexión:2**
- **Descripción de la Actividad:2**

- **Situación Problémica:**
- **Investiga una situación presentada con la mala atención al cliente y consigna la en un trabajo escrito, para ser leída en clases y socializada, esta actividad es individual:**
- **En esta actividad le vamos a dar solución al problema**
- **Vamos a indicar que se debe hacer y que no se debe hacer**
- **Se tomarán medidas para no repetir ese inconveniente**
- **Ser puntuales en los errores cometidos.**