PLAN DE TRABAJO 16 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. 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)
    - Se empieza a trabajar en el RAP 1 Prestar servicio al cliente teniendo en cuenta políticas de la organización Se explica el tema de atención y servicio al cliente (material de apoyo Servicio atención al cliente)
    - Presentación videos: atención a clientes y eso es lo que llamo un buen servicio.
    - Receso

■ Esta actividad se debe realizar de forma grupal

■ En hojas reciclables elabore un mapa conceptual donde establezca en qué consiste la atención al cliente.

Actividad de Reflexión:1

- **Descripción de la Actividad:1**
    - Conforme equipos de cuatro (4) aprendices.
    - Elabore un mapa mental donde describas con ejemplos los Beneficios de un buen servicio al cliente**.**
    - Socialice su cuadro comparativo con los compañeros de formación orientados por el instructor.