

SERVICIO AL CLIENTE

INFORMACIÓN DEL PROGRAMA

Servicio Nacional de Aprendizaje SENA

Información del programa

- Nombre del programa: servicio al cliente
- Código: 13530001
- Total, Horas: 48
- Duración en semanas: 4
- Modalidad: virtual
- Requisito de Ingreso:
  - a. Tener los datos actualizados en el aplicativo SOFIAPLUS.
  - b. Cumplir con la formación del programa en su totalidad.

1. Presentación

Estimado Aprendiz: el Servicio Nacional de Aprendizaje SENA y el Centro Industrial y de Aviación Regional Atlántico, le da la bienvenida al programa de formación en Servicio al Cliente; el cual tiene porposito incentivar el desarrollo de las habilidades y concomientos en el marco del servicio al cliente, tipologías de clientes, comunicación, trabajo en equipo, etiqueta y protocolo, entre otros. Focalizando los servicios en el proceso administrativo de la organización.

El curso virtual, tiene como objetivo ofrecer herramientas básicas para la atención al cliente. Hace énfasis en la importancia de una buena prestación de servicios, aplicando los métodos de atención al cliente en busca del bienestar de la organización y de sus clientes. Manteniendo así, la premisa de que los clientes no siempre tienen la razón, pero son la razón de ser de la organización.

El programa de formación contempla cuatro pilares básicos que son: cliente, servicio al cliente, comunicación y portafolio de servicios. Los cuales abordaremos en todo el desarrollo del curso que tiene una duración de 48 horas.

El aprendiz es responsable de su propio aprendizaje, y debe cumplir con cada una de las actividades establecidas durante el curso. Recuerden que el éxito del curso depende del esfuerzo de cada uno de ustedes. Sumado a esto, este programa les servirá para certificar sus conocimientos en servicio al cliente, y aportará a su crecimiento personal y profesional, entendiendo que cada día las competencias laborales son más estrictas y en consecuencia, es de gran importancia prepararnos para afrontar nuevos retos.

2. Justificación del programa

El SENA presenta el curso complementario denominado Servicio al Cliente, el cual brinda respuesta a los requerimientos de las empresas para desarrollar altos procesos de cualificación en sus colaboradores.

Partiendo de la premisa organizacional que indica que los clientes son la razón de ser de cualquier empresa, en un entorno globalizado donde las comunicaciones son cada vez más ágiles, el consumidor es el que decide cuándo, dónde y por cuánto tiempo comprar, es importante para los empresarios contar con talento humano capaz de fidelizar y retener clientes que contribuyan con la sostenibilidad económica de sus unidades productivas.

El servicio y la atención al cliente, son y deben ser un asunto de importancia para cualquier organización, de igual manera analizar el servicio al cliente de una compañía, permite validar si las características y funciones del producto o servicio logran satisfacer las necesidades de los usuarios. Conforme con esto, se debe generar estrategias para que las empresas presten un excelente servicio al cliente, pues es el pilar y la base fundamental para conquistar al cliente.

3. Población objetivo

Dirigido a personas naturales de origen Colombiano y a extranjeros legalmente residenciados en Colombia (Debidamente legalizados ante el Ministerio de Relaciones Exteriores, cuya vigencia sea superior a la duración del curso. No se permite la cedula de extranjería temporal ni de estudiante).

4. 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 o 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

Créditos

Ecosistema de recursos educativos digitales		
» **Ingry Dayanna Bonilla Monzón**	Líder del equipo	Dirección General
Equipo contenido instruccional		
» **Gloria Matilde Lee Mejía**	Responsable equipo	CENTRO DE COMERCIO Y SERVICIOS Regional Tolima
» **Rafael Nelftalí Lizcano Reyes**	Asesor pedagógico	CENTRO INDUSTRIAL DEL DISEÑO Y LA MANUFACTURA Regional Santander
» **Sandra Milena Cortés Linares**	Experta tematica	CENTRO INDUSTRIAL Y DE AVIACIÓN Regional Atlántico
» **Katiusca Venegas Hernández**	Experta tematica	CENTRO INDUSTRIAL Y DE AVIACIÓN Regional Atlántico
» **Samuel Antonio Ariza Castro**	Experto tematico	CENTRO INDUSTRIAL Y DE AVIACIÓN Regional Atlántico
» **Oscar Andrés Fernández Urrego**	Diseñador Instruccional	CENTRO PARA LA INDUSTRIA DE LA COMUNICACIÓN GRÁFICA Regional Distrito Capital
» **Luis Fernando Botero**	Evaluador instruccional	CENTRO PARA LA INDUSTRIA DE LA COMUNICACIÓN GRÁFICA Regional Distrito Capital
» **Julieth Paola Vital López**	Revisora de estilo	CENTRO PARA LA INDUSTRIA Y LA COMUNICACIÓN GRÁFICA Regional Distrito Capital
Equipo diseño y desarrollo		
» **Francisco José Lizcano Reyes**	Responsable equipo	CENTRO INDUSTRIAL DEL DISEÑO Y LA MANUFACTURA Regional Santander
» **Leyson Fabian Castaño Perez**	Integración de recursos y pruebas	
» **Lady Adriana Ariza Luque**	Producción Audiovisual	
» **Nelson Iván Vera Briceño**	Producción Audiovisual	
» **Luis Gabriel Urueta Alvarez**	Diseño web & desarrollo front-end	
Equipo gestores de repositorio		
» **Brayan Steven Pinto Diaz**	Validación de recursos	CENTRO DE COMERCIO Y SERVICIOS Regional Tolima
» **Ricardo Alfonso Gonzalez Vargas**	Validación de recursos	CENTRO DE COMERCIO Y SERVICIOS Regional Tolima