IDENTIFICACIÓN DE LA GUIA DE APRENDIZAJE

- Denominación del Programa de Formación: SERVICIO AL CLIENTE
- Programa de Formación: 13530025 VERSION 2
- Nombre del Proyecto: CURSO COMPLEMENTARIO
- Fase del Proyecto:
- Actividad de Proyecto:
- 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

  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.

Señor aprendiz, es importante conocer los conocimientos previos, como estrategia para la activación cognitiva y con el propósito de articular significativamente la nueva información.

Para esa actividad usted debe contestar las siguientes preguntas que permitirán hacer un diagnóstico sobre el tema.

- ¿Que se?
- ¿Que Quiero Saber?
- Que puedo transferir a mi entorno productivo, personal y profesional de este aprendizaje.

Socialice sus respuestas con los demás compañeros del curso.

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

La buena actitud en el servicio al cliente en todo tipo de empresas es importante para cumplir con unos estándares de calidad que permitan la fidelización de los clientes y la rentabilidad de la empresa, por este motivo los empleados deben tener un conocimiento amplio sobre los tipos de clientes a tratar y el manejo adecuado a cada uno de ellos, así como los protocolos de servicios.

Es necesario identificar todo lo relacionado con el servicio y los clientes.

1. **Servicio al cliente**: Participe activamente de la exposición magistral del instructor.

Conforme mesas de trabajo para debatir sobre las maneras inadecuadas en el servicio siguiendo las instrucciones suministradas por su instructora.

2. **Tipos de clientes:** Para hacer esta actividad es importante conocer los diferentes tipos de clientes que se le presentaran mediante diapositivas.

Conforme grupos de 4 personas y mediante juego de roles represente los diferentes tipos de clientes, de acuerdo al entregado por su instructora.

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

Escuche la presentación magistral donde se expondrá la importancia del servicio en las empresas, teniendo en cuenta que se convierten en un requisito fundamental para lograr la competitividad y posicionamiento de la región en el mercado.

Taller No. 1. Elaboración ficha técnica del cliente

Teniendo en cuenta la información inicial realice tres fichas técnicas del cliente, el cual nos permitirá dar un servicio personalizado y generar fidelización de nuestros clientes.

Taller No. 2 Simulación de una empresa

En grupos realice la siguiente actividad

1. Que es Empresa?
2. Que es Misión y Visión en una empresa?
3. Simule una empresa con su respectiva Misión y Visión.
4. Identificar los medios establecidos por una empresa a través de los cuales se presta atención y servicio al cliente.

Taller No. 3
A partir del estudio de caso del video y la actividad de contextualización elabore un instrumento “Encuesta de satisfacción del cliente” que le permita medir el grado de satisfacción de los mismos en el proceso de servicio.

3.4. ACTIVIDAD DE TRANSFERENCIA

En grupo de 4 aprendices preparar una presentación en la cual se evidencie el protocolo de servicio que se debe utilizar en las empresas, utilizando las herramientas preparadas durante el desarrollo de la presente guía.

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 :	Direcciona los mensajes a los clientes, teniendo en cuenta el protocolo, las normas, los procesos de comunicación y las políticas de la organización.	Cuestionario
	Elabora documentos relacionados con la atención y el servicio a los clientes, aplicando las normas técnicas y las políticas de la organización.	
Evidencias de desempeño:	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.	LCH

5. GLOSARIO DE TÉRMINOS

NORMAS DE CORTESIA: La cortesía surge de una entrega auténtica y de ceder voluntariamente

MISION: Es la razón de ser de la empresa, el motivo por el cual existe.

VISION: Se refiere a lo que la empresa quiere crear, la imagen futura de la organización.

PQRS: El Sistema de Peticiones, Quejas, Reclamos y Sugerencias es una herramienta gerencial para el control y mejoramiento continuo, que nos permite visualizar lo que sucede en nuestros teatros, conocer las inquietudes y manifestaciones que tienen nuestros clientes para fortalecer su atención y servicio.

CICLO DEL SERVICIO: Es un mapa de los diferentes momentos de verdad que experimentan nuestros clientes, de manera que el ciclo se activa cada vez que un cliente se pone en contacto con nuestra empresa.

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/

http://www.monografias.com/trabajos64/cliente-gestion-relaciones-publicas/cliente-gestion-relaciones-publicas.shtml#ixzz3tsvSp4IO

7. CONTROL DEL DOCUMENTO

	Nombre	Cargo	Dependencia	Fecha
Autor (es)	Claudia Rojas Fernández	Instructora red Hotelería y Turismo	CCYS SENA REGIONAL CAUCA	Diciembre 2023

8. CONTROL DE CAMBIOS (diligenciar únicamente si realiza ajustes a la guía)

	Nombre	Cargo	Dependencia	Fecha	Razón del Cambio
Autor (es)					