PROCESO DE GESTIÓN DE FORMACIÓN PROFESIONAL INTEGRAL
FORMATO GUÍA DE APRENDIZAJE

1. IDENTIFICACIÓN DE LA GUÍA DE APRENDIZAJE

- **Denominación del programa de formación**: Servicio al Cliente .
- **Código del programa de formación**: 13530001
- **Nombre del proyecto (si es formación Titulada):** N/A
- **Fase del proyecto (si es formación Titulada):** N/A
- **Actividad de proyecto (si es formación Titulada):** N/A
- **Competencia**: 210601020 - Atender clientes de acuerdo con procedimiento de servicio y normativa.
- **Resultados de aprendizaje a alcanzar**:
  - 210601020 - 1. Prestar servicio al cliente teniendo en cuenta políticas de la organización.
  - 210601020 - 2. Validar satisfacción del cliente según protocolos de la organización.
- **Duración de la guía:** 48 horas.

2. PRESENTACIÓN

Estimado aprendiz, el SENA extiende una cordial bienvenida a este proceso de formación orientado a trabajar aspectos relacionados con la atención de los clientes de acuerdo con procedimientos y normativas establecidas para ello, con lo que se permite construir un marco de atención y servicio especial al cliente para efectos del desarrollo empresarial integral como lo expone Duran (2013): "*hoy en Colombia, es importante que las organizaciones que buscan la excelencia en el mercado desarrollen estrategias de servicio al cliente que les permite conocer mejor quiénes son sus clientes*". De esa forma se hace el impacto relacional que se requiere para que los clientes dejen de ser clientes y pasen a ser aliados fundamentales de las empresas.

Las actividades planteadas en la presente guía permitirán identificar capacidades de liderazgo y servicio en los actores empresariales y emprendedores, los apredices al integrar estos conocimientos a su formación complementaria encontraran el orden necesario para mejorar sus capacidades laborales y emprendedoras en un ámbito fundamental como lo es el trato con el cliente.

Es importante que organice su tiempo con un promedio de trabajo diario de dos horas, dada la exigencia que demanda la realización de las actividades mencionadas en esta guía de aprendizaje. No olvide revisar y explorar los materiales de estudio del programa.

3. FORMULACIÓN DE LAS ACTIVIDADES DE APRENDIZAJE

Para iniciar el desarrollo del curso, es importante que reconozca el espacio de trabajo, junto con las posibilidades que tiene para interactuar, comunicar, visualizar y poder utilizar las herramientas necesarias desde su rol de aprendiz. Lo invitamos a realizar las siguientes acciones para realizar exploración de la plataforma y documentos guía del programa de formación:

- Actualización de los datos personales.

- Lea el documento "**Información del programa**", este le permitirá comprender el alcance de los objetivos, las actividades y la metodología durante el curso.
- Revise el cronograma del curso, este le permitirá entender la planeación diseñada para lograr de manera secuencial los objetivos del curso. Tenga en cuenta que la claridad sobre los pasos y las actividades a realizar le permitirá tener un estimado del tiempo de dedicación y así, planear el cumplimiento de los requisitos de acuerdo con su tiempo disponible.
- Además, realice la presentación en el foro social de acuerdo con las indicaciones de su instructor.

A continuación se presentan las actividades de aprendizaje que le permitirán desarrollar el proceso de formación.

3.1. Actividad de aprendizaje 1: Reconocer tipología de clientes según el portafolio de servicios.
Duración: 8 horas.

A continuación, se describe la secuencia de actividades con las correspondientes evidencias que conforman esta actividad de aprendizaje, recuerde inicialmente hacer estudio de los elementos presentados en el componente formativo 1: Cliente.

- **Taller - Identificar los diferentes tipos de clientes y sus características en relación con el servicio de atención que se les puede brindar.**

  Para la realización del taller se presenta el *"Anexo_Taller_AA1_EV01",* utilícelo como orientación para el desarrollo del producto a entregar. En el formato deberá escribir sus respuestas y enviarlas para su evaluación.

  Lineamientos para la entrega de la evidencia:
  - **Producto a entregar:** Documento con el desarrollo del taller de acuerdo al anexo.
  - **Formato:** PDF.
  - Para enviar el taller realizado remítase al área de actividades, ubique el enlace correspondiente a **AA1-EV01 – Taller:** Identificar los diferentes tipos de clientes y sus características en relación con el servicio de atención que se les puede brindar.

- **Foro con actividad de juego de roles.**

  Para su participación en el foro deberá tener en cuenta el procedimiento del caso que se presentará a continuación, así pondrá en práctica los conceptos básicos de clientes y su tipología. Identifique los errores que no se deben cometer en una organización al momento de atender a un cliente.

  Caso de estudio:

  La organización "PEGSA LTDA" realiza los pagos a los proveedores todos los 25 de cada mes. El señor Oscar Gómez es el proveedor de insumos de máquinas a gas y aún no recibe el pago del mes pasado, por lo tanto, se dirige a la sección pagaduría y allí no consigue ninguna información, por lo que se dirige a la dependencia de contabilidad y de allí lo remiten a cartera, luego dirección administrativa, después a talento humano, luego a cuentas de cobro y por último regresó a pagaduría. Haciendo un recorrido por toda la organización sin obtener ningún resultado de su pago.

Preguntas sobre el caso:

- ¿En qué estado de ánimo considera usted que se encuentra señor Oscar Gómez al final del recorrido sin obtener respuesta alguna?
- ¿Qué tipo de cliente identifica en este caso?
- ¿Cuál considera que fue el error en esta situación?
- Describa en cuatro pasos, a partir de los cuales usted atendería la situación de este cliente.

Instrucciones para participar en el foro juego de roles:

1. Leer cuidadosamente el caso de estudio, interpretarlo y realizar su primer aporte en el foro dando respuesta a las preguntas planteadas sobre el caso.
2. Una vez realizado su aporte, deberá leer los aportes de sus compañeros.
3. Debe seleccionar los aportes de al menos dos de sus compañeros y hacerles un aporte donde desde su perspectiva indique lo que considere pueden ser aciertos o desaciertos, según las respuestas dadas a las preguntas del caso.

Lineamientos para la entrega de la evidencia:

- **Producto a entregar:** participar en el foro denominado "*Juego de roles*" de acuerdo a las instrucciones dadas.
- Para participar en el foro remítase al área de la actividad correspondiente y ubique espacio para el envío de la evidencia **AA1-EV02 - Foro "Juego de roles".**

3.2. Actividad de aprendizaje 2: Analizar el ciclo de servicio teniendo en cuenta protocolos de la organización.
Duración: 12 Horas

- **Cuestionario: cliente, servicio al cliente y comunicación.**

Para el desarrollo de esta actividad, usted debe leer y responder cada una de las preguntas presentadas, las cuales son sobre cliente, servicio al cliente y comunicación.

Lineamientos para la entrega de la evidencia:

- Para responder el cuestionario (evaluación en línea), remítase al área de la actividad correspondiente y acceda al espacio para el envío de la evidencia **AA2-EV01 - Cuestionario: cliente, servicio al cliente y comunicación**.

- **Foro: "Ciclo de servicio"**

El impacto de entrada que obtenemos al visitar una organización inicia generalmente con la primera persona que hace contacto con usted como cliente, de allí la importancia de la calidad en la atención que usted recibe. Este asesor tiene la gran responsabilidad inicial de mostrar la gama de servicios que la compañía tiene destinados para usted y esto solo se puede conseguir a través de un lenguaje contextualizado y muy bien preparado.

Foro con las siguientes preguntas:

- ¿Al momento de recibir un servicio al cliente, lo primero que usted evalúa es la forma como lo atienden los empleados o asesor en una organización?
- ¿Considera importante que la persona o el asesor de la organización que lo atiende debe tener una buena comunicación asertiva?

Instrucciones para participar en el foro sobre el ciclo de servicio:

1. Realice su primer aporte en el foro dando respuesta a las siguientes preguntas:
   - ¿Al momento de recibir un servicio al cliente, lo primero que usted evalúa es la forma como lo atienden los empleados o asesor en una organización?
   - ¿Considera importante que la persona o el asesor de la organización que lo atiende debe tener una buena comunicación asertiva?

   Es importante que aborde sus respuestas teniendo en cuenta los conceptos básicos como: Servicio al Cliente, Ciclo del Servicio, Tipos de Servicio, Características del Servicio, Momentos de Verdad y Habilidad del Servicio.

2. Una vez realizado su aporte, deberá leer los aportes de sus compañeros.

3. Debe seleccionar los aportes de al menos dos de sus compañeros y hacerles un aporte donde desde su perspectiva indique lo que considere pueden ser aciertos o desaciertos, según las respuestas dadas a las preguntas del caso.

Lineamientos para la entrega de la evidencia:

- **Producto a entregar:** participar en el foro denominado "*Ciclo de servicio*" de acuerdo a las instrucciones dadas.
- Para participar en el foro remítase al área de la actividad correspondiente y ubique espacio para el envío de la evidencia **AA2-EV02 – Foro: "Ciclo de servicio".**

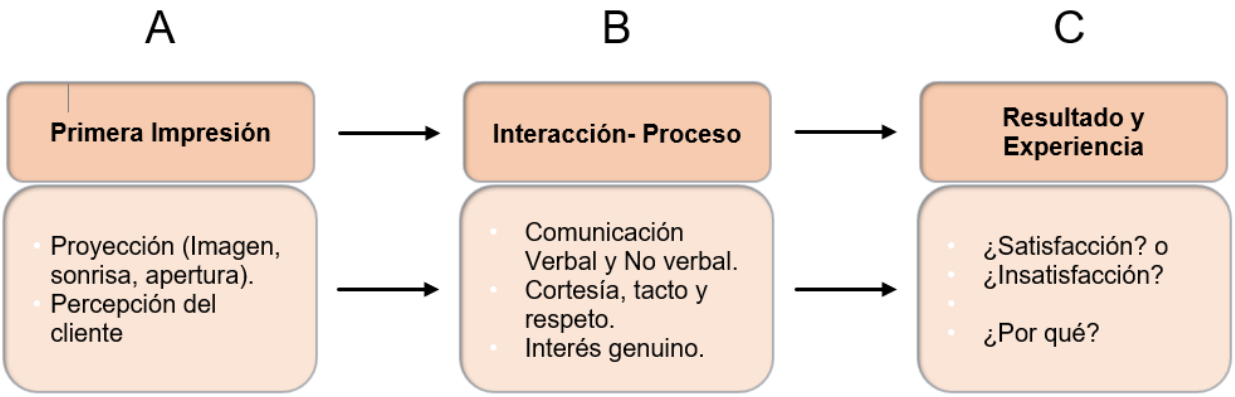
3.3. Actividad de aprendizaje 3: Aplicar el servicio al cliente utilizando comunicación asertiva a partir de estándares de calidad.
Duración: 12 horas

- **Presentación: Necesidades del servicio al cliente.**

Se propone la realización de una presentación a partir de una experiencia personal que haya tenido en algún establecimiento comercial o de servicios, debe exponer en esta presentación los momentos vividos en relación con el servicio al cliente del lugar y los momentos de: primera impresión, interacción-proceso y resultados o experiencias.

La construcción de la presentación debe realizarse teniendo en cuenta los conceptos y procesos relacionados con: comunicación (elementos y tipos), canales de atención, protocolo del servicio, etiqueta y protocolo empresarial para la seguridad y salud en el trabajo.

La estructura de la presentación debe tener en cuenta los siguientes componentes:



Adicionalmente a la exposición de la vivencia en el lugar tomado de referencia, usted como aprendiz debe aportar por medio de su conocimiento un replanetamiento acerca de **qué y cómo se puede mejorar la experiencia de servicio al cliente** teniendo en cuenta que todas las experiencias de servicio al cliente son mejorables; este punto debe ir incluido al final de la presentación.

Lineamientos para la entrega de la evidencia:

- **Producto a entregar:** Documento con presentación digital.
- **Formato:** PDF o vínculo si la quiere hacer en alguna herramienta abierta en la web.
- Para enviar la presentación construida remítase al área de actividades, ubique el enlace correspondiente a **AA3-EV01 - Presentación: Necesidades del servicio al cliente.**

3.4. Actividad de aprendizaje 4: Evaluar la prestación del servicio al cliente teniendo en cuenta protocolos requeridos.
Duración: 16 horas

- **Informe: encuesta de servicios.**

En este espacio usted requiere de aplicar la encuesta presentada en el "*Anexo_Encuesta_AA4_EV01*", mínimo a 10 personas de su familia o amigos. Podrá hacerlo mediante llamadas telefónicas o el medio de su preferencia.

Después de realizar la encuesta deberá entregar un informe detallado de cada pregunta realizada con sus resultados y compartirla con su instructor y compañeros. Debe tener en cuenta el procedimiento y los conceptos básicos de portafolio de servicio, respuesta a usuarios, manejo de contingencias, peticiones, quejas, reclamos y sugerencias, satisfacción del cliente, encuestas y trazabilidad del servicio.

Lineamientos para la entrega de la evidencia:

- **Producto a entregar:** Documento con el informe de la encuesta de servicios.
- **Formato:** PDF.
- Para enviar el documento construido remítase al área de actividades, ubique el enlace correspondiente a **AA4-EV01 - Informe: encuesta de servicio.**

4. ACTIVIDADES DE EVALUACIÓN

Evidencias de Aprendizaje	Criterios de Evaluación	Técnicas e Instrumentos de Evaluación
Actividad de aprendizaje 1. **Evidencia de conocimiento** AA1-EV01 – Taller: Identificar los diferentes tipos de clientes y sus características en relación con el servicio de atención que se les puede brindar. **Evidencia de desempeño** AA1-EV02 - Foro "Juego de roles".	Clasifica clientes teniendo en cuenta tipología. Clasifica necesidades del servicio a partir de los requerimientos.	Rúbrica de evaluación. IE-**AA1-EV01:** Taller Rúbrica de evaluación IE-**AA1-EV02:** Foro
Actividad de aprendizaje 2. **Evidencia de Conocimiento** AA2-EV01 - Cuestionario: cliente, servicio al cliente y comunicación. **Evidencia de conocimiento** AA2-EV02 – Foro: "Ciclo de servicio"	Determina momentos de verdad de acuerdo con ciclo de servicio.	Rúbrica de evaluación. IE-**AA2-EV01:** Cuestionario Lista de chequeo. IE-**AA2-EV02:** Foro
Actividad de aprendizaje 3. **Evidencia de producto.** AA3-EV01 - Presentación: Necesidades del servicio al cliente	Realiza atención al cliente cumpliendo con protocolos del canal.	Lista de chequeo. IE-**AA3-EV01:** Presentación.
Actividad de aprendizaje 4. **Evidencia de producto.** AA4-EV01 - Informe: encuesta de servicio.	Realiza seguimiento a resultados de satisfacción teniendo en cuenta protocolos de la organización.	Lista de chequeo. IE-**AA4-EV01:** Informe

5. GLOSARIO DE TÉRMINOS

Atención al cliente: "Es el conjunto de actividades desarrolladas por las organizaciones con orientación al mercado, encaminadas a identificar las necesidades de los clientes en la compra para satisfacerlas, logrando de este modo cubrir sus expectativas, y por tanto, crear o incrementar la satisfacción de nuestros clientes" (Instituto Tecnológico de Sonora. 2013, pág. 6).

Cliente: "Es la persona, empresa u organización que adquiere o compra de forma voluntaria productos o servicios que necesita o desea para sí mismo, para otra persona u organización; por lo cual, es el motivo principal por el que se crean, producen, fabrican y comercializan productos y servicios" (Instituto Tecnológico de Sonora. 2013, pág. 6).

Calidad: “Representa un proceso de mejora continua, en el cual todas las áreas de la empresa buscan satisfacer las necesidades del cliente o anticiparse a ellas, participando activamente en el desarrollo de productos o en la prestación de servicios.” (Instituto Tecnológico de Sonora. 2013, pág. 6).

Calidad en el servicio: “… es el hábito desarrollado y practicado por una organización para interpretar las necesidades y expectativas de sus clientes y ofrecerles, en consecuencia, un servicio accesible, adecuado, ágil, flexible, apreciable, útil, oportuno, seguro y confiable, aún bajo situaciones imprevistas o ante errores, de tal manera que el cliente se sienta comprendido, atendido y servido personalmente, con dedicación y eficacia, y sorprendido con mayor valor al esperado, proporcionando en consecuencia mayores ingresos y menores costos para la organización.” (Instituto Tecnológico de Sonora. 2013, pág. 6).

Nicho: porción de un segmento de mercado en la que los individuos poseen características y necesidades semejantes, y donde estas últimas no están del todo cubiertas por la oferta general del mercado.

Servicio: “Orientar la empresa al cliente como objetivo integral y prioritario dirigido a obtener su satisfacción y permanecer en el mercado”. Paz (2005).

Visión: se refiere a un propósito de la organización, con ella propone un objetivo a futuro: dónde y cómo se ve la organización en tiempo determinado.

6. REFERENTES BIBLIOGRÁFICOS

Duran, F. (2013). Plan de mejoramiento del servicio al cliente en el country international hotel p.93. https://search.proquest.com/docview/2437858533?pq-origsite=primo

Instituto Tecnológico de Sonora (julio-septiembre de 2013). Calidad Total en la Atención al Cliente: Pautas para Garantizar la Excelencia en el Servicio. Madrid: El Buzón de Pacioli. 82. https://www.itson.mx/publicaciones/pacioli/Documents/no82/pacioli-82.pdf

Paz, R. (2005). Servicio al cliente, la comunicación y la calidad del servicio en la atención al cliente. Ideas propias editorial, Vigo.

7. CONTROL DEL DOCUMENTO

	Nombre	Cargo	Dependencia	Fecha
Autor(es)	Sandra Milena Cortés Linares	Instructora	Atlántico - Centro Industrial y de Aviación	Agosto de 2020
	Katiusca Venegas Hernández	Instructora	Atlántico - Centro Industrial y de Aviación	Agosto de 2020
	Samuel Antonio Ariza Castro	Instructor	Atlántico - Centro Industrial y de Aviación	Agosto de 2020
	Luis Fernando Botero	Diseñador Instruccional	Centro para la Industria de la Comunicación Gráfica	Noviembre de 2020
	Rafael Neftalí Lizcano Reyes	Asesor Pedagógico	Centro Industrial de Diseño y Manufactura	Noviembre de 2020

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

	Nombre	Cargo	Dependencia	Fecha	Razón del Cambio
Autor (es)					