	Versión: 02
	Código: GFPI-F-134

Proceso Gestión de Formación Profesional Integral

Formato Planeación Pedagógica del Proyecto Formativo

Fecha de Elaboración:	1-ago-23	
Denominación del Programa de Formación:	APLICACION DE TECNICAS DE SERVICIO AL CLIENTE EN TURISMO	
Modalidad de Ejecución: Presencial		
Código y versión del Programa: 1		
Nombre del Proyecto (Diligencie esta casilla únicamente si es un programa de		
Código del Proyecto (Diligencie esta casilla únicamente si es un programa de formación Titulada)		
Instructor(es) que elabora la planeación pedagógica:	**Nombres y Apellidos: Enrique Ricardo Ordoñez Gomez.**	**Regional y Centro de formación: Valle del Cauca -CTA**
	Nombres y Apellidos: Jennifer Andrea Montoya Pérez	**Regional y Centro de formación: Valle del Cauca -CTA**

FASE DE PROYECTO (Si el programa es de titulada)	ACTIVIDAD DE PROYECTO (si el programa es titulada)	COMPETENCIA	RESULTADOS DE APRENDIZAJE	ACTIVIDADES DE APRENDIZAJE A DESARROLLAR	DURACIÓN ACTIVIDAD DE APRENDIZAJE (HORAS)		ESTRATEGIAS DIDÁCTICAS ACTIVAS	AMBIENTES DE APRENDIZAJE TIPIFICADOS			CRITERIOS DE EVALUACIÓN	DESCRIPCIÓN DE LA EVIDENCIA DE APRENDIZAJE	OBSERVACIONES
					HORAS TRABAJO DIRECTO	HORAS TRABAJO INDEPENDIENTE		AMBIENTE	MATERIALES DE FORMACIÓN	INSTRUCTORES RESPONSABLES			
		210601010 FACILITAR EL SERVICIO A LOS CLIENTES DE ACUERDO CON LAS POLÍTICAS DE LA ORGANIZACIÓN.	PLANEAR LAS ACTIVIDADES RELACIONADAS CON EL SERVICIO AL CLIENTE A EJECUTAR	Proponer estrategias de servicio de acuerdo con los indicadores de gestión establecidos por la empresa.	10	10	Aprendizaje activo	Aula convencional, auditorio, sala de cómputo.	Papelería: marcadores, papel bond, cinta, fotocopias, tablero	Enrique Ricardo Ordoñez	Reconocer el entorno, presentar los diversos actores del territorio y su importancia en el desarrollo turístico de su región	Elaboración de un mapa, una infografía de forma digital o física mediante un documento o cartelera	
			PRESTAR EL SERVICIO DE ACUERDO A MANUALES DE PROCEDIMIENTO Y ESTÁNDARES DE CALIDAD	Construcción de un protocolo de atención de servicio al cliente acorde alas necesidades y políticas empresariales del prestador de servicios turísticos	10	10	Aprendizaje colaborativo	Ambiente controlado en empresas de servicio turístico.	Papelería: marcadores, papel bond, cinta, fotocopias, tablero	Enrique Ricardo Ordoñez	Propone estrategias de servicio de acuerdo con los indicadores de gestión establecidos por la empresa.	Elaboración de un plan estratégico de atención al cliente para una empresa prestadora de servicio turístico de su región mediante una infografía de forma digital o física mediante un documento o cartelera	
			MEDIR LA SATISFACCIÓN DEL CLIENTE DE ACUERDO A LAS POLÍTICAS DE LA EMPRESA.	Establecer un método de evaluación de satisfacción de los clientes.	20	10	Aprendizaje activo	Aula convencional, auditorio, sala de cómputo.	Papelería: marcadores, papel bond, cinta, fotocopias, tablero, video beam,	Enrique Ricardo Ordoñez	"Encuestas de investigación: encuestas, sesiones de grupo, puntosCríticos o momentos de verdad."	Documento de registro de satisfacción de los clientes en una empresa prestadora de servicios turísticos	
			IDENTIFICAR EL SERVICIO A PRESTAR ACORDE A LA NECESIDAD DEL CLIENTE Y EL TIEMPO NECESARIO PARA SU EJECUCIÓN	Reconocer los tipos de turistas y sus diversos comportamientos para ajustar los protocolos de atención y lograr la satisfacción del cliente.							"Identifica puntos críticos y de inconformidad de relación con clientes utilizando técnicas de seguimiento en el servicio	Elaboración de socio drama acorde a la caracterización de los tipos de turistas y como se debe ajustar los protocolos de atencion por parte de los funcionarios de la empresa prestadora de servicios turísticos.	