DISEÑO DE ACCIONES DE FORMACION COMPLEMENTARIA

CÓDIGO:	DENOMINACIÓN DEL PROGRAMA
13530507	APLICACION DE TECNICAS DE SERVICIO AL CLIENTE EN TURISMO
VERSIÓN: 1	SECTOR DEL PROGRAMA: SERVICIOS
Vigencia del Programa	Fecha inicio Programa: 01/08/2016 Fecha Fin Programa: El programa aún se encuentra vigente
DURACIÓN MÁXIMA	140 horas
JUSTIFICACIÓN:	La población en Colombia se ha transformado en el último siglo de eminentemente rural a una alta concentración en las ciudades, actualmente, los resultados del Censo Nacional Agropecuario y de la Misión Rural para el Campo (DNP, 2015) establecen que la población en las áreas resto y rural disperso asciende a 30,4 % del total. Se estima que el 84,7 % del territorio nacional está conformado por municipios y área no municipalizadas, así como comunidades campesinas, indígenas y afro descendientes que viven en zonas de reserva y territorios colectivos, lo que confirma la potencialidad del país como uno de los grandes productores de alimentos frescos y transformados; así mismo, su amplia variedad de paisajes, enclaves ecológicos y manifestaciones culturales, hacen de Colombia una atractivo mundial para el turismo y el uso sostenible de sus recursos naturales y la producción forestal. Según el Banco de la República, en la ruralidad colombiana se presenta el fenómeno de desempleo estructural, el cual se define como la ausencia o escasa presencia de empresas del sector que contribuyan con la generación de empleo (Leibovitz y otros; 2005), debido en parte a las condiciones de la tenencia de la tierra y a las necesidades estacionales de empleos para actividades como mantenimiento y cosecha de cultivos, que ocupan a muchas personas pero de manera temporal. Debido a las consideraciones anteriores, el SENA a través del Programa SENA Emprende Rural, propone al país el desarrollo de acciones de formación y acompañamiento al emprendimiento y la empleabilidad rural, que permitan incrementar el número de iniciativas empresariales sostenibles, y la provisión de empleados calificados al sector productivo, así como fortalecer las iniciativas comunitarias en las áreas del autoconsumo y aprovechamiento de los activos bioculturales del país, como dinamizadores de la generación de empleo e ingresos en la ruralidad del país. El programa de formación aplicación de técnicas de servicio al cliente en turismo, se propone fortalecer y contribuir en la atenuación del fenómeno de migración del campo a la ciudad, apoyando los emprendimientos de jóvenes rurales, relacionados con la actividad turística quienes poseen grandes ventajas respecto al resto de la población rural, debido a sus energías y motivaciones para enfrentar los problemas que se presentan, la facilidad con la cual adoptan nuevas tecnologías, la mayor aceptación y flexibilidad al cambio y la capacidad de innovación que los caracteriza. En las condiciones actuales del sector turismo, existe un conjunto de nuevos negocios basados en servicios y productos que apoyan los procesos de desarrollo local con la realización de acciones de diversificación productiva destinados a nichos de pequeña escala, donde las barreras de entrada son bajas. Ahora bien, la existencia de

oportunidades objetivas de negocios no garantiza por si sola que éstos se creen. Por lo que es necesario apoyar la generación y/o fortalecimiento de capacidades institucionales además de incrementar la oferta de unidades productivas. Esto es justamente lo que se propone lograr el emprendimiento.

REQUISITOS DE INGRESO:	Carta de la comunidad solicitante. Cumplir con el trámite de selección definido por el Centro de formación
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 y 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.

COMPETENCIA	
CÓDIGO:	DENOMINACIÓN
210601010	FACILITAR EL SERVICIO A LOS CLIENTES DE ACUERDO CON LAS POLÍTICAS DE LA ORGANIZACIÓN.

ELEMENTO(S) DE LA COMPETENCIA
DENOMINACIÓN
Ofrecer atención personalizada a los clientes de acuerdo con las políticas de la organización.
Atender a los clientes utilizando las tecnologías de acuerdo con el protocolo de la organización.

2. RESULTADOS DE APRENDIZAJE
DESCRIPCIÓN
PLANEAR LAS ACTIVIDADES RELACIONADAS CON EL SERVICIO AL CLIENTE A EJECUTAR EN LA
PRESTAR EL SERVICIO DE ACUERDO A MANUALES DE PROCEDIMIENTO Y ESTÁNDARES DE CALIDAD.
MEDIR LA SATISFACCIÓN DEL CLIENTE DE ACUERDO A LAS POLÍTICAS DE LA EMPRESA.

IDENTIFICAR EL SERVICIO A PRESTAR ACORDE A LA NECESIDAD DEL CLIENTE Y EL TIEMPO NECESARIO PARA SU EJECUCIÓN.

3. CONOCIMIENTOS

3.1. CONOCIMIENTOS DE CONCEPTOS Y PRINCIPIOS

SERVICIO: CARACTERÍSTICAS DEL SERVICIO, ESTRATEGIAS DE SERVICIO, ESTÁNDARES, VARIABLES, POLÍTICAS, CLASIFICACIÓN, CICLO DINÁMICO Y EXPANSIVO DEL SERVICIO, TRIANGULO DEL SERVICIO, CONTEXTO Y UBICACIÓN DE LOS ACTORES DEL SERVICIO, CALIDAD DEL SERVICIO, MANEJO DE QUEJAS Y RECLAMOS.

CLIENTES: NECESIDADES Y EXPECTATIVAS; NIVEL DE SATISFACCIÓN, SEGMENTACIÓN, TIPOS INTERNOS Y EXTERNOS, DISEÑO DE RESPUESTAS A CLIENTES, FIDELIZACIÓN.

MANUALES: MANUALES DE SERVICIOS.

PLAN ESTRATÉGICO EMPRESARIAL: ELEMENTOS BÁSICOS, ESTRATEGIAS DE SERVICIO, CONCEPTO, TIPOS.

TÉCNICAS DE COMUNICACIÓN: INTERPRETACIÓN DE INFORMACIÓN.

TÉCNICAS DE INVESTIGACIÓN: ENCUESTAS DE INVESTIGACIÓN: ENCUESTAS, SESIONES DE GRUPO, PUNTOS CRÍTICOS O MOMENTOS DE VERDAD.

EL INDIVIDUO: LA VISIÓN PERSONAL, LOS PARADIGMAS, LOS HÁBITOS, LA INTELIGENCIA EMOCIONAL, LA

3.2. CONOCIMIENTOS DE PROCESO

IDENTIFICAR SEGMENTOS DE DEMANDA PARA LOS SERVICIOS OFRECIDOS POR LA EMPRESA.
IDENTIFICAR ESTRATEGIAS DE SERVICIO PARA MEJORAR LA OFERTA DE LA EMPRESA.
GENERAR ESTÁNDARES DE CALIDAD Y MEJORAMIENTO CONTINUO ENFOCADOS AL SERVICIO.
CLASIFICAR LOS SERVICIOS OFRECIDOS POR LA EMPRESA POR TIPOS DE DEMANDA.
APLICAR TÉCNICAS DE MEJORAMIENTO Y CALIDAD DEL SERVICIO EN LA EMPRESA.
APLICAR DIFERENTES TÉCNICAS DE DIALOGO CON EL CLIENTE.
REGISTRAR INFORMACIÓN RELACIONADA CON SERVICIO Y SATISFACCIÓN DEL CLIENTE
REALIZAR INFORMES DE RESULTADOS Y MEJORAMIENTO CONTINUO DE LA EMPRESA.

4. CRITERIOS DE EVALUACIÓN

APLICA TÉCNICAS Y MÉTODOS DE DIAGNÓSTICO PARA IDENTIFICAR NECESIDADES DEL CLIENTE.

PROPONE ESTRATEGIAS DE SERVICIO DE ACUERDO CON LOS INDICADORES DE GESTIÓN ESTABLECIDOS POR LA EMPRESA.

REALIZA INFORMES DE SERVICIO SEGÚN EL GRADO DE CUMPLIMIENTO DE LOS ESTÁNDARES Y NIVEL DE SATISFACCIÓN DE USUARIOS Y CLIENTES.

SEGMENTA DE ACUERDO AL TIPO, CARACTERÍSTICAS, NECESIDADES Y REQUERIMIENTOS DE LOS CLIENTES.

ORIENTA AL CLIENTE DE ACUERDO A LAS CARACTERÍSTICAS DEL SERVICIO Y NECESIDADES DE LOS CLIENTES.

IDENTIFICA PUNTOS CRÍTICOS Y DE INCONFORMIDAD DE RELACIÓN CON CLIENTES UTILIZANDO TÉCNICAS DE SEGUIMIENTO EN EL SERVICIO.

CRÍTICOS EN EL SERVICIO.

5. PERFIL TÉCNICO DEL INSTRUCTOR

Requisitos Académicos	TÉCNICO, TECNÓLOGO O PROFESIONAL EN ADMINISTRACIÓN TURÍSTICA Y/O HOTELERA.
Competencias mínimas	FORMULAR, EJECUTAR Y EVALUAR PROYECTOS. TRABAJAR EN EQUIPO ESTABLECER PROCESOS COMUNICATIVOS ASERTIVOS MANEJAR HERRAMIENTAS INFORMÁTICAS ASOCIADAS AL ÁREA OBJETO DE LA FORMACIÓN HABILIDADES EN EL MANEJO DE ATENCIÓN A USUARIOS.

Experiencia laboral y/o especialización	MÍNIMO 2 AÑOS DE EXPERIENCIA EN ACTIVIDADES RELACIONADAS CON EL PROGRAMA DE FORMACIÓN. 6 MESES DE EXPERIENCIA EN PEDAGOGÍA.

CONTROL DEL DOCUMENTO

	NOMBRE	CARGO	DEPENDENCIA / RED	FECHA
Responsable del diseño	PATRICIA ROSMARY SERRANO	INSTRUCTORA	CENTRO DE COMERCIO Y SERVICIOS. REGIONAL ATLÁNTICO	30/06/2016
Responsable del diseño	DIANA MORA	ASESORA RED HOTELERÍA Y TURISMO	DIRECCION GENERAL. DIRECCIÓN GENERAL	30/06/2016
Responsable del diseño	LUZ MARINA ARDILA	ASESORA DISEÑO CURRICULAR	null. REGIONAL CAUCA	30/06/2016
Responsable del diseño	HENRY ALFONSO PASTRANA	GESTOR RED HOTELERÍA Y TURISMO	CENTRO DE LA INNOVACIÓN, LA AGROINDUSTRIA Y LA AVIACIÓN. REGIONAL ANTIOQUIA	30/06/2016

Responsable del diseño	ETHEL VEGA ESPINDOLA	EQUIPO DE DISEÑO CURRICULAR	CENTRO DE SERVICIOS EMPRESARIALES Y TURÍSTICOS. REGIONAL SANTANDER	30/06/2016
Responsable del diseño	HENRY ALFONSO PASTRANA PRIETO	APROBAR ANALISIS	CENTRO DE LA INNOVACIÓN, LA AGROINDUSTRIA Y LA AVIACIÓN. REGIONAL ANTIOQUIA	05/07/2016
Responsable del diseño	HENRY ALFONSO PASTRANA PRIETO	ACTIVAR PROGRAMA	CENTRO DE LA INNOVACIÓN, LA AGROINDUSTRIA Y LA AVIACIÓN. REGIONAL ANTIOQUIA	01/08/2016
Aprobación	HENRY ALFONSO PASTRANA PRIETO		CENTRO DE LA INNOVACIÓN, LA AGROINDUSTRIA Y LA AVIACIÓN. REGIONAL ANTIOQUIA	01/08/2016