PROCESO DE GESTIÓN DE FORMACIÓN PROFESIONAL INTEGRAL

FORMATO GUÍA DE APRENDIZAJE

IDENTIFICACIÓN DE LA GUIA DE APRENDIZAJE

Denominación del Programa de Formación: : ASISTENCIA ADMINISTRATIVA

Código del Programa de Formación: 134101

Nombre del Proyecto: suministrar apoyo a los procedimientos en las unidades administrativas de mipymes.

Fase del Proyecto: ejecución

Actividad de Proyecto : diseñar un plan de apoyo para las actividades y tareas en las áreas funcionales de la organización, asi como en sus procedimientos administrativos como soporte a las microempresas y pymes.

Competencia: Atender clientes de acuerdo con procedimiento de servicio y normativa

Resultados de Aprendizaje Alcanzar:

RAP 1: utilizar medios y tecnología disponible en los protocolos de atención a clientes y usuarios de acuerdo con políticas organizacionales, normativa y recursos disponibles

RAP 2: proporcionar diligentemente atención y servicio al cliente, cara a cara, aplicando actitudes y valores; el protocolo, la etiqueta y las políticas de la organización, de acuerdo con los estándares de calidad establecidos

RAP 3: aplicar acciones de mejora frente a situaciones relacionadas con el servicio, de acuerdo con políticas organizacionales y normativa vigente

RAP 4: participar en las reuniones organizacionales, teniendo en cuenta el protocolo y políticas

RAP 5: verificar la aplicación de atención y servicio al cliente, cara a cara, y a través de medios tecnológicos, de acuerdo con la política institucional y los estándares de calidad establecidos.

RAP 6: preparar la participación en las reuniones de la organización, teniendo en cuenta el objeto, las responsabilidades asignadas y las políticas institucionales

RAP 7: reconocer las no conformidades respecto a la realización del evento, de acuerdo con el propósito, objetivo y plan.

RAP 8: reconocer la organización, tipos de clientes, productos y servicios que ofrece, teniendo en cuenta su objeto social y normatividad legal vigente.

Duración de la Guía: 96 Horas

2. PRESENTACIÓN



¡Bienvenidos aprendices! Nos adentraremos en el emocionante mundo de la atención al cliente, donde aprenderemos a satisfacer las necesidades de nuestros clientes según los procedimientos de servicio y la normativa establecida. En esta guia, exploraremos cómo brindar un servicio excepcional, mantener altos estándares de calidad y cumplir con las regulaciones para garantizar la satisfacción del cliente y el éxito de nuestro negocio. Prepárense para adquirir habilidades prácticas y conocimientos fundamentales que nos ayudarán a destacar en el servicio al cliente. ¡Comencemos nuestro viaje hacia la excelencia en la atención al cliente juntos!

3. FORMULACIÓN DE LAS ACTIVIDADES DE APRENDIZAJE

3.1 Actividades de apropiación reflexión:

3.1.1: Explorando la Tecnología en la Atención al Cliente

- Técnica didáctica: Debate
- Disposición grupal: Presencial
- Ambiente requerido: Interno
- Recursos: Hojas, papel y lapiz

Descripción de la(s) actividad(es)
Vamos a realizar una actividad muy interesante llamada "Exploración Tecnológica". Durante esta actividad, tú y tus compañeros de clase investigarán diferentes tecnologías que se utilizan en la atención al cliente. Van a revisar distintos tipos de software, como sistemas de gestión de relaciones con el cliente (CRM), chatbots y plataformas de atención al cliente en redes sociales. ¿Emocionante, verdad? Después, van a analizar cómo estas tecnologías podrán mejorar la experiencia del cliente y facilitar la comunicación entre la empresa y sus clientes.

Luego de eso, van a revisar las políticas organizacionales relacionadas con el uso de tecnología en la atención al cliente. Van a examinar las normativas internas de la empresa, así como las regulaciones externas que deberán cumplir al utilizar estas tecnologías.

Después, van a identificar los recursos tecnológicos disponibles en su entorno. Van a revisar las herramientas y dispositivos que tendrán a su disposición, como computadoras, teléfonos móviles y software específico de atención al cliente.

En la siguiente fase de la actividad, van a participar en una simulación de escenarios de atención al cliente. Utilizarán la tecnología investigada para resolver problemas y satisfacer las necesidades de los clientes en situaciones simuladas.

Después de la simulación, van a reflexionar sobre su experiencia. Van a discutir cómo la tecnología afectó la interacción con el cliente y la eficacia de la atención. Van a identificar los aspectos positivos y los desafíos encontrados durante la simulación.

Finalmente, van a elaborar conclusiones y recomendaciones basadas en su investigación y experiencia. Van a resumir las mejores prácticas y propondrán sugerencias para el uso efectivo de la tecnología en la atención al cliente en el futuro. ¿Listo para comenzar esta emocionante aventura? ¡Vamos a explorar juntos el mundo de la tecnología en la atención al cliente!

3.1.2: ¡Atención al Cliente en Acción!

Técnica didáctica: Practica
- Disposición grupal: Presencial
- Ambiente requerido: externo
- Recursos: Hojas, papel y lapiz, marcadores, tarjetas con situaciones de atención al cliente

En esta actividad, los estudiantes participarán en una sesión interactiva en el aula para reflexionar sobre la importancia de proporcionar atención al cliente diligente y de calidad. A través de ejercicios prácticos y discusiones grupales, explorarán las actitudes, valores y habilidades necesarias para cumplir con los estándares de calidad establecidos por la organización.

vamos a dividirnos en grupos pequeños para pensar en todas esas actitudes y valores que creemos que son esenciales cuando interactuamos con los clientes. Luego, vamos a pasar a una actividad muy divertida donde simularemos situaciones de atención al cliente. ¡Será como actuar en una obra de teatro!

Después de las simulaciones, nos reuniremos nuevamente en nuestros grupos para reflexionar sobre lo que aprendimos. ¿Qué actitudes y habilidades fueron las más efectivas? ¿Qué podríamos mejorar para brindar un mejor servicio?

Y para terminar, tendremos un debate en toda la clase donde compartiremos nuestras experiencias y discutiremos cómo podemos aplicar lo aprendido en el mundo real. ¿Suena emocionante, verdad?

Al final de la actividad, cada uno de nosotros escribirá un compromiso personal sobre una acción específica que realizaremos para mejorar nuestra atención al cliente en el futuro.

3.1.3: Analizando Nuestras Acciones

Técnica didáctica: Debate
- Disposición grupal: Presencial
- Ambiente requerido: interno
- Recursos: Hojas, papel y lapiz,

En esta actividad, reflexionaremos sobre nuestras acciones en situaciones relacionadas con el servicio al cliente y cómo podríamos mejorar en el futuro. Responderemos algunas preguntas clave para analizar nuestras experiencias y generar ideas para acciones de mejora.
Instrucciones:

1. Autoevaluación:
    - ¿Recuerdas alguna situación reciente en la que hayas tenido que brindar servicio al cliente?
    - ¿Cómo te sentiste durante esa interacción? ¿Seguro, nervioso, confiado?
    - ¿Crees que manejaste la situación de la mejor manera posible? ¿Por qué sí o por qué no?

Basándote en tus respuestas anteriores, ¿qué pasos concretos puedes tomar para implementar mejoras en tu desempeño?

3.1.4:

- Técnica didáctica: Debate
- Disposición grupal: Presencial
- Ambiente requerido: Interno
- Recursos: Hojas, papel y lapiz

Vamos a analizar nuestras experiencias personales con la atención al cliente tanto cara a cara como a través de medios tecnológicos. Reflexionaremos sobre cómo estas experiencias se alinean con la política institucional y los estándares de calidad establecidos.
Instrucciones:

1. Recopilación de Experiencias:
    - Cada estudiante tomará unos minutos para recordar una experiencia reciente en la que haya interactuado con un servicio al cliente, ya sea en persona o a través de medios tecnológicos como el teléfono o internet.
2. Reflexión Individual:
    - Luego, cada estudiante responderá las siguientes preguntas en su cuaderno o dispositivo:
        - ¿Cuál fue la naturaleza de la interacción con el servicio al cliente?
        - ¿Cómo calificarías la calidad de la atención recibida?
        - ¿Hubo alguna discrepancia entre la experiencia y los estándares de calidad establecidos por la política institucional?
3. Discusión en Grupo:
    - Después de la reflexión individual, nos reuniremos en grupos pequeños para compartir nuestras experiencias y reflexiones.
    -

3.1.5:

- Técnica didáctica: Debate
- Disposición grupal: Presencial
- Ambiente requerido: Interno
- Recursos: Hojas, papel y lapiz, marcadores

reflexionarán sobre la importancia de reconocer la organización, los tipos de clientes, productos y servicios ofrecidos, en relación con su objeto social y la normatividad legal vigente. Utilizarán un enfoque visual para mapear las interacciones entre estos elementos.
Instrucciones:

1. Preparación del Mapa:
    - Proporcionaremos a cada aprendiz una hoja de papel grande y marcadores de colores.
2. Identificación de Elementos:
    - Pediremos a los aprendices que identifiquen y escriban en el centro de su hoja el nombre de la organización y su objeto social.
3. Mapeo de Clientes:
    - A continuación, les pediremos que tracen líneas desde el centro hacia fuera para representar los diferentes tipos de clientes con los que interactúa la organización. Pueden etiquetar estas líneas con nombres de segmentos de clientes, como "clientes individuales", "empresas", "clientes corporativos", etc.
4. Productos y Servicios:
    - Luego, los aprendices agregarán ramas adicionales para representar los productos y servicios ofrecidos por la organización. Cada producto o servicio se representará como una subcategoría conectada a la línea correspondiente.
5. Normatividad Legal:
    - Finalmente, los aprendices identificarán cualquier normativa legal relevante que afecte a la organización y la representarán en el mapa, conectándola a las áreas pertinentes.
6. Reflexión y Discusión:
    - Una vez completado el mapa, los aprendices se tomarán un tiempo para reflexionar sobre las interacciones entre estos elementos y cómo influyen en las operaciones y estrategias de la organización.
    - Facilitaremos una discusión en grupo donde los aprendices compartirán sus observaciones y reflexiones sobre la importancia de reconocer estos elementos en el contexto empresarial.

3.1.6:

- Técnica didáctica: Debate
- Disposición grupal: Presencial
- Ambiente requerido: Interno
- Recursos: Hojas, papel y lapiz, marcadores

En esta actividad de reflexión, los participantes analizarán las no conformidades en la realización de eventos, centrándose en cómo afectan la atención al cliente. Se fomentará la discusión y la identificación de acciones correctivas para mejorar la satisfacción del cliente en futuros eventos.

Instrucciones:

1. **Presentación del Caso:**
    - Se entregara un caso hipotético o real de un evento previamente organizado por la empresa, donde se hayan identificado no conformidades en la ejecución del mismo.
2. **Identificación de No Conformidades:**
    - Analizaran el caso para identificar las no conformidades en relación con el propósito, objetivo y plan del evento.

- Se les animará a considerar aspectos como la puntualidad, la calidad de los servicios ofrecidos, la coordinación del personal, la comunicación con los clientes, entre otros.

3. **Impacto en la Atención al Cliente:**
    - Reflexionaras sobre cómo estas no conformidades afectaron la experiencia del cliente durante el evento.
    - Se les pedirá que consideren cómo las expectativas del cliente podrían no haberse cumplido y cómo esto podría haber afectado la percepción de la empresa y la fidelidad del cliente.

3.2 Actividades de contextualización:

3.2.1: Descubriendo la Tecnología en la Atención al Cliente

- Técnica didáctica: Taller
- Disposición grupal: Presencial
- Ambiente requerido: Aula
- Recursos: Papel, lápiz y computador

Descripción de la(s) actividad(es)
En esta actividad, vamos a sumergirnos en el mundo de la atención al cliente y cómo la tecnología puede transformar esta experiencia. Trabajaremos en grupos para investigar y comprender cómo se utiliza la tecnología en diferentes empresas para mejorar la atención al cliente y cumplir con las políticas y regulaciones establecidas.

Pasos:

1. **Formación de Grupos:**
    - Formaremos grupos pequeños de estudiantes para que trabajen juntos en la actividad.
2. **Investigación:**
    - Cada grupo investigará diferentes tecnologías utilizadas en la atención al cliente, como sistemas de gestión de relaciones con el cliente (CRM), software de atención al cliente en redes sociales, chatbots, entre otros.
3. **Análisis de Casos:**

- Los grupos analizarán casos de estudio de empresas que utilizan estas tecnologías en su atención al cliente. Observarán cómo estas empresas han implementado la tecnología para mejorar la experiencia del cliente y cumplir con las políticas y regulaciones establecidas.

4. **Identificación de Necesidades:**
    - Los grupos identificarán las necesidades específicas de los clientes y de la empresa en relación con la atención al cliente. ¿Qué problemas están resolviendo estas tecnologías? ¿Cómo benefician tanto a la empresa como al cliente?
5. **Elaboración de Propuestas:**
    - Basándose en su investigación y análisis, cada grupo elaborará una propuesta para implementar una tecnología específica en una empresa ficticia. Deberán explicar cómo esta tecnología mejorará la atención al cliente y cómo se alineará con las políticas y regulaciones establecidas.



6. **Presentación de Propuestas:**
    - Cada grupo presentará su propuesta al resto de la clase. Explicarán su elección de tecnología, cómo la implementarían en la empresa ficticia y los beneficios que esperan obtener.
7. **Discusión y Retroalimentación:**
    - Después de cada presentación, facilitaremos una discusión grupal donde los demás estudiantes podrán hacer preguntas y proporcionar retroalimentación sobre las propuestas presentadas.

3.2.2:

- Técnica didáctica: Taller
- Disposición grupal: Presencial
- Ambiente requerido: Aula
- Recursos: Papel, lápiz y computador

1. Te tomaras unos minutos para reflexionar sobre una experiencia personal de atención al cliente, ya sea positiva o negativa. Luego, compartirás tus experiencias en grupos pequeños.

2. **Análisis de Casos (20 minutos):**
    - Se le presentara a los aprendices una serie de casos de estudio de empresas que hayan tenido experiencias destacadas en la atención al cliente, ya sea en forma de historias, videos o artículos. Analizaras cada caso, identificar las estrategias utilizadas y los resultados obtenidos.
3. **Discusión en Grupo (10 minutos):**

- En grupos discutirás sobre los casos de estudio presentados. Se preguntará a los grupos sobre los aspectos positivos y negativos de cada experiencia, así como las lecciones aprendidas y las estrategias que podrían aplicarse en situaciones similares.

3.2.3:

- Técnica didáctica: Taller
- Disposición grupal: Presencial
- Ambiente requerido: Aula
- Recursos: Papel, lápiz y computador

En esta actividad, vamos a explorar experiencias cotidianas relacionadas con el servicio al cliente para comprender mejor cómo las políticas organizacionales y la normativa vigente se aplican en situaciones reales. Trabajaremos juntos para identificar ejemplos en nuestro entorno diario y discutir cómo podríamos mejorar la experiencia del cliente.

Instrucciones:

1. **Brainstorming Grupal:**
   - En grupos pequeños, los estudiantes tendrán un tiempo para hacer una lluvia de ideas sobre diferentes experiencias que han tenido como clientes. Pueden incluir situaciones en tiendas, restaurantes, servicios en línea, etc.



2. **Identificación de Ejemplos:**
   - Cada grupo seleccionará uno o dos ejemplos de experiencias de servicio al cliente para compartir con el resto de la clase. Deberán explicar brevemente la situación y por qué creen que es relevante para nuestra discusión.
3. **Análisis de Políticas y Normativas:**
   - Después de presentar los ejemplos, discutiremos en grupo cómo las políticas organizacionales y la normativa vigente podrían haber influido en esas situaciones. ¿Hubo alguna política que se aplicara directamente a la situación? ¿Se respetaron los derechos del cliente según la normativa vigente?
4. **Generación de Ideas:**
   - A partir de los ejemplos discutidos, los estudiantes sugerirán formas en que las políticas y normativas podrían haber mejorado la experiencia del cliente en esas situaciones. ¿Qué acciones podrían haber tomado los empleados para cumplir mejor con las políticas y normativas?
5. **Reflexión Individual:**
   - Cada estudiante tomará un momento para reflexionar individualmente sobre lo aprendido durante la actividad y cómo podría aplicar estos conocimientos en su propia vida cotidiana como cliente y futuro profesional.

3.2.4:

- Técnica didáctica: Exposición
- Disposición grupal: Presencial
- Ambiente requerido: Aula
- Recursos: Papel, lápiz y computador

los aprendices trabajarán individualmente para diseñar un servicio al cliente ideal basado en sus propias experiencias y conocimientos. Utilizarán su creatividad para imaginar un escenario único y aplicarán conceptos de políticas institucionales y estándares de calidad para crear una experiencia excepcional.

Instrucciones:

1. **Brainstorming Individual:**
   - Cada aprendiz tomará unos minutos para reflexionar sobre las características de un servicio al cliente excepcional. Pueden basarse en experiencias personales o en ejemplos que hayan observado en empresas exitosas.
2. **Diseño del Servicio al Cliente:**
   - Los aprendices diseñarán un servicio al cliente ideal, creando un escenario imaginario que incluya detalles como el tipo de negocio, el público objetivo, los servicios ofrecidos y el ambiente de atención al cliente.
   - Deberán tener en cuenta cómo aplicarían políticas institucionales y estándares de calidad para garantizar una experiencia excepcional.
3. **Creación de un Mapa de Experiencia:**
   - Cada aprendiz elaborará un mapa de experiencia que describa paso a paso cómo sería la interacción del cliente con el servicio diseñado. Esto podría incluir desde la llegada del cliente hasta la salida, detallando cada punto de contacto y las acciones tomadas en cada etapa.
4. **Presentación Creativa:**
   - Una vez completado el diseño del servicio al cliente y el mapa de experiencia, los aprendices tendrán la oportunidad de presentar sus creaciones de manera creativa. Pueden optar por crear un collage, un video corto, una presentación de diapositivas o cualquier otro formato que consideren adecuado.

3.2.5:

- Técnica didáctica: Simulación
- Disposición grupal: Presencial
- Ambiente requerido: Aula
- Recursos: Papel, lápiz y computador

1. Dividiremos a los aprendices en parejas, asignando a cada pareja un rol específico, como propietario de la empresa y cliente.
2. Los aprendices realizarán simulaciones de entrevistas donde el propietario de la empresa describirá su organización, los productos y servicios ofrecidos, y cómo cumplen con la normativa legal, mientras que el cliente hará preguntas para comprender mejor la empresa.
3. Después de las entrevistas, los aprendices reflexionarán sobre las interacciones y cómo reconocer estos elementos en un contexto empresarial.



3.2.6:

- Técnica didáctica: Debate
- Disposición grupal: Presencial
- Ambiente requerido: Aula

- Recursos: Papel, lápiz y computador

1. **Formación de Grupos:**
   - En grupos pequeños de 3 a 5 personas.
2. **Tormenta de Ideas:**
   - Cada grupo tendra unos minutos para generar tantas ideas como sea posible sobre posibles no conformidades en la realización de eventos.
   - Se centraran en problemas relacionados con la atención al cliente, como retrasos en la entrega de servicios, falta de comunicación con los clientes, problemas de calidad, entre otros.
3. **Registro de Ideas:**
   - Los grupos registrarán sus ideas en notas adhesivas o en una hoja de papel grande, escribiendo una idea por nota.
4. **Presentación y Discusión:**
   - Cada grupo presentará sus ideas al resto de los aprendices, colocando sus notas en un tablero o pared para que todos puedan verlas.
   - Después de todas las presentaciones, facilitaremos una breve discusión para reflexionar sobre las ideas generadas y discutir su relevancia y posibles soluciones.

3.3 Actividades de apropiación del conocimiento:
3.3.1:

- Técnica didáctica: Presentación
- Disposición grupal: Presencial
- Ambiente requerido: interno
- Recursos: papel y lápiz

Descripción de la(s) actividad(es)

En esta actividad, los estudiantes participarán en una dinámica de grupo dentro del aula para explorar y discutir el uso de la tecnología en la atención al cliente. Trabajarán en equipos pequeños para investigar casos de estudio y luego compartirán sus hallazgos en una sesión de debate moderada por el facilitador.
Pasos:

1. **Formación de Equipos:**
   - Dividir a la clase en equipos de 4-5 estudiantes.
2. **Investigación de Casos:**
   - Cada equipo recibirá un caso de estudio relacionado con el uso de la tecnología en la atención al cliente. Los casos pueden ser ejemplos reales de empresas que han implementado sistemas CRM, chatbots, o aplicaciones móviles para mejorar la experiencia del cliente.
3. **Análisis y Discusión:**
   - Dentro de sus equipos, los estudiantes leerán y discutirán el caso de estudio asignado. Analizarán cómo la empresa ha utilizado la tecnología para abordar las necesidades y expectativas del cliente, así como los beneficios y desafíos asociados.
4. **Preparación de Presentación:**

- Cada equipo preparará una breve presentación para compartir sus hallazgos con el resto de la clase. La presentación debe incluir una descripción de la empresa, la tecnología utilizada, ejemplos de cómo se aplica en la atención al cliente, y conclusiones sobre su efectividad.

5. **Debate en Grupo:**
    - Después de las presentaciones individuales, se facilitará una sesión de debate en toda la clase. Los estudiantes tendrán la oportunidad de hacer preguntas, expresar opiniones y discutir sobre los diferentes casos de estudio presentados.

3.3.2:

- Técnica didáctica: taller
- Disposición grupal: Presencial
- Ambiente requerido: Externo
- Recursos: papel y lápiz

Descripción de la(s) actividad(es)
En esta actividad, vamos a realizar una "Caza del Tesoro" donde exploraremos diferentes áreas de nuestro entorno para identificar ejemplos de atención al cliente diligente y de calidad. Trabajaremos en equipos para encontrar ejemplos concretos que demuestren la aplicación de protocolo, etiqueta y políticas de atención al cliente.

1. **Formación de Equipos (5 minutos):**
    - Dividiremos la clase en equipos pequeños de 3-4 personas. Cada equipo recibirá una hoja de papel y un bolígrafo para registrar sus hallazgos.
2. **Lista de Ítems (5 minutos):**
    - Proporcionaremos a cada equipo una lista de ítems relacionados con la atención al cliente que deberán buscar durante la actividad. Estos ítems pueden incluir, por ejemplo, un empleado ayudando a un cliente con una sonrisa, una empresa respondiendo rápidamente a una queja en las redes sociales, etc.



3. **Búsqueda en el Entorno (20 minutos):**
    - Los equipos saldrán al entorno cercano, ya sea dentro del colegio o en áreas cercanas, como tiendas, restaurantes o centros comerciales. Utilizarán sus teléfonos móviles para tomar fotos o anotar ejemplos de atención al cliente que encuentren.
4. **Regreso y Presentación (10 minutos):**
    - Después de la búsqueda, los equipos regresarán al aula y compartirán sus hallazgos con el resto de la clase. Cada equipo presentará los ejemplos que encontraron y explicará cómo demuestran una atención al cliente diligente y de calidad.
5. **Discusión y Reflexión (5 minutos):**

- Facilitaremos una breve discusión en toda la clase sobre los ejemplos presentados. Preguntaremos a los estudiantes qué aprendieron sobre la importancia de la atención al cliente y cómo pueden aplicar estos conocimientos en su vida diaria.

3.3.3:

- Técnica didáctica: Presentación
- Disposición grupal: Presencial
- Ambiente requerido: interno
- Recursos: papel y lápiz

En esta actividad, vamos a participar en un role-playing donde asumiremos diferentes roles relacionados con el servicio al cliente. Trabajaremos en parejas para representar diferentes escenarios y practicar la aplicación de políticas organizacionales y normativas vigentes en situaciones reales.

Instrucciones:

1. **Preparación de Escenarios:**
   - Prepararemos una lista de escenarios de servicio al cliente basados en situaciones comunes en entornos comerciales, como una tienda, un restaurante o un centro de atención al cliente.
2. **Formación de Parejas:**
   - Los estudiantes se dividirán en parejas. Cada pareja seleccionará un escenario de la lista para representar.
3. **Role-playing:**
   - Cada pareja realizará el role-playing del escenario asignado. Uno de los estudiantes actuará como cliente y el otro como empleado. Ambos deberán aplicar las políticas organizacionales y normativas vigentes durante la interacción.
4. **Observación y Feedback:**
   - Mientras las parejas realizan el role-playing, los demás estudiantes observarán y tomarán notas sobre cómo se aplican las políticas y normativas en cada escenario.
   - Al final de cada representación, proporcionaremos retroalimentación constructiva sobre lo que se hizo bien y qué áreas podrían mejorarse.

3.3.4:

- Técnica didáctica: Taller
- Disposición grupal: Presencial
- Ambiente requerido: interno
- Recursos: papel y lápiz

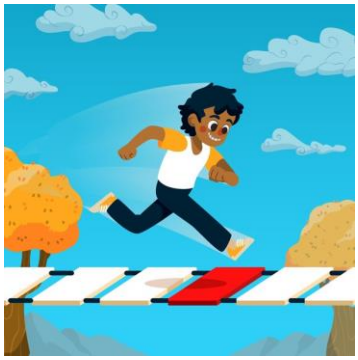
los aprendices participarán en una emocionante carrera de conocimientos sobre atención al cliente. Trabajarán en equipos para responder preguntas relacionadas con políticas institucionales, estándares de calidad y mejores prácticas en el servicio al cliente.

Instrucciones:

1. **Formación de Equipos:**

- Dividiremos a los aprendices en equipos de 3-4 personas, asegurándonos de que haya diversidad en cada equipo.

2. **Preparación del Circuito:**
   - Prepararemos una serie de estaciones alrededor del aula, cada una con una pregunta relacionada con la atención al cliente escrita en un cartel.
   - Cada estación estará numerada y las preguntas estarán organizadas en orden de dificultad.
3. **Inicio de la Carrera:**
   - Cuando se dé la señal de inicio, el primer equipo correrá hacia la primera estación y leerá la pregunta. Tendrán un tiempo limitado para discutir y escribir su respuesta en una hoja proporcionada.



4. **Rotación de Equipos:**
   - Después de que el primer equipo haya respondido la pregunta, correrán hacia la siguiente estación y el siguiente equipo tomará su lugar en la primera estación.
   - Este proceso continuará hasta que todos los equipos hayan respondido todas las preguntas.
5. **Evaluación de Respuestas:**
   - Después de que todos los equipos hayan completado el circuito, revisaremos las respuestas juntos como clase.
   - Cada equipo recibirá puntos por respuestas correctas y se llevará un registro de los puntajes.
6. **Anuncio del Equipo Ganador:**
   - Una vez que se hayan revisado todas las respuestas, anunciaremos al equipo ganador que haya obtenido la mayor cantidad de puntos.

3.3.5:

- Técnica didáctica: Taller
- Disposición grupal: Presencial
- Ambiente requerido: interno
- Recursos: papel y lápiz

1. Proporcionaremos a los aprendices una lista de organizaciones de diversos sectores.
2. Cada aprendiz seleccionará una organización y realizará una investigación para identificar su objeto social, los tipos de clientes a los que sirve, los productos y servicios que ofrece, y cualquier normativa legal relevante que deba cumplir.
3. Utilizando la información recopilada, los aprendices crearán un documento o presentación resaltando estos elementos clave y explicando su importancia para la empresa.

3.3.6:

- Técnica didáctica: Simulación
- Disposición grupal: Presencial
- Ambiente requerido: interno
- Recursos: papel y lápiz

Los aprendices realizarán una simulación de resolución de no conformidades en la realización de eventos, centrándose en la atención al cliente. Se les presentarán escenarios específicos y trabajarán en equipo para identificar soluciones y desarrollar un plan de acción para abordar las no conformidades.

Instrucciones:

1. **Preparación del Escenario:**
   - Se presentara a los aprendices un escenario hipotético o basado en experiencias pasadas donde se hayan identificado no conformidades en la realización de un evento.
2. **Formación de Equipos:**
   - Los aprendices se dividirán en equipos pequeños de 4 a 5 personas.
3. **Análisis del Escenario:**
   - Cada equipo analizará el escenario proporcionado, identificando las no conformidades que afectan la atención al cliente.
   - Se les pedirá que consideren las posibles causas de las no conformidades y cómo podrían haberse evitado.
4. **Desarrollo de Soluciones:**
   - Los equipos trabajarán juntos para desarrollar soluciones prácticas y realistas para abordar las no conformidades identificadas.
   - Se les animará a pensar creativamente y considerar diferentes enfoques para resolver los problemas.
5. **Presentación de Soluciones:**
   - Cada equipo presentará sus soluciones al resto del grupo, explicando su enfoque y el razonamiento detrás de sus decisiones.
   - Se fomentará la discusión y el intercambio de ideas entre los equipos.
6. **Elaboración del Plan de Acción:**
   - Después de todas las presentaciones, los equipos colaborarán para elaborar un plan de acción detallado que incluya pasos específicos, responsables y plazos para implementar las soluciones propuestas.

3.4 Actividades de transferencia del conocimiento:

3.4.1:

- Técnica didáctica: Practica
- Disposición grupal: Presencial
- Ambiente requerido: Externo
- Recursos: Herramientas

Descripción de la(s) actividad(es)

En esta actividad, los estudiantes aplicarán los conocimientos adquiridos sobre el uso de la tecnología en la atención al cliente para desarrollar propuestas innovadoras. Trabajarán en equipos para identificar oportunidades de mejora en la atención al cliente de una empresa ficticia y diseñarán soluciones tecnológicas para abordar estas necesidades.

Pasos:

1. **Formación de Equipos:**
    - Dividir a la clase en equipos de 3-4 estudiantes.
2. **Identificación de Necesidades:**
    - Cada equipo seleccionará una empresa ficticia y realizará un análisis de las necesidades y desafíos en su proceso de atención al cliente. Pueden considerar áreas como la comunicación, la personalización del servicio, la resolución de problemas, entre otros.
3. **Diseño de Soluciones Tecnológicas:**
    - Basándose en su análisis, cada equipo diseñará una propuesta de solución utilizando tecnología. Pueden proponer la implementación de un sistema CRM personalizado, un chatbot para la atención al cliente en línea, una aplicación móvil para reservas o consultas, entre otras ideas innovadoras.
4. **Elaboración de Presentación:**
    - Cada equipo preparará una presentación para exponer su propuesta ante el resto de la clase. La presentación debe incluir una descripción de la empresa y sus necesidades, la solución tecnológica propuesta y los beneficios esperados.
5. **Presentación y Retroalimentación:**
    - Los equipos presentarán sus propuestas ante el resto de la clase. Después de cada presentación, se facilitará una sesión de preguntas y respuestas donde los demás estudiantes podrán proporcionar retroalimentación y sugerencias de mejora.

3.4.2:

- Técnica didáctica: Practica
- Disposición grupal: Presencial
- Ambiente requerido: Externo
- Recursos: cronometro, tarjetas de escenarios

Descripción de la(s) actividad(es)
En esta actividad, pondremos a prueba nuestros conocimientos sobre atención al cliente mediante la simulación de diferentes escenarios.

1. **Formación de Equipos**

    - Dividiremos la clase en equipos de 3-4 personas. Cada equipo recibirá una tarjeta con un escenario de atención al cliente.

2. **Preparación y Análisis del Escenario**

    - Los equipos leerán detenidamente su escenario y discutirán cómo abordarían la situación. Identificarán las estrategias y acciones a seguir para brindar una atención diligente y de calidad.

3. **Simulación**

    - Cada equipo realizará una simulación del escenario asignado, donde un miembro del equipo actuará como cliente y los demás asumirán roles de empleados. La simulación debe tener en cuenta el protocolo, la etiqueta y las políticas de atención al cliente.

4. **Observación y Retroalimentación**

    - Mientras se lleva a cabo la simulación, los demás equipos observarán y tomarán nota de las acciones y estrategias utilizadas. Al finalizar cada simulación, proporcionarán retroalimentación constructiva basada en los aspectos positivos y áreas de mejora.

3.4.3:

- Técnica didáctica: Simulación
- Disposición grupal: Presencial
- Ambiente requerido: Externo
- Recursos: hoja y lapiz

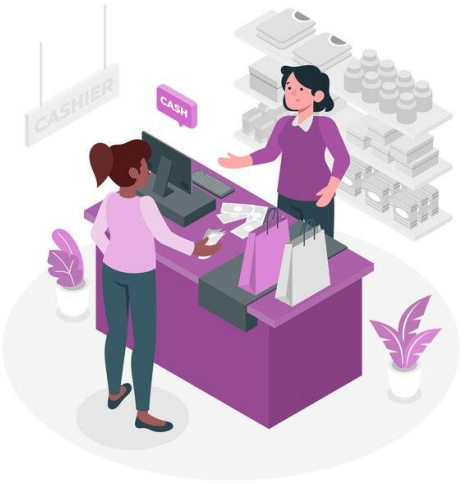
trabajaremos en grupos para desarrollar un plan de acción destinado a mejorar el servicio al cliente en un entorno específico. Utilizaremos los conocimientos adquiridos sobre políticas organizacionales y normativa vigente para identificar áreas de mejora y proponer soluciones prácticas.

Instrucciones:

1. **Formación de Grupos:**

    - Dividiremos la clase en grupos de 3-4 estudiantes.

2. **Identificación de Áreas de Mejora:**



   - Cada grupo seleccionará un entorno específico donde se brinde servicio al cliente, como una tienda, un restaurante, un banco, etc.
   - Utilizando los conocimientos adquiridos sobre políticas organizacionales y normativa vigente, los grupos identificarán las áreas en las que se podría mejorar el servicio al cliente.

3. **Desarrollo del Plan de Acción:**

   - Los grupos trabajarán juntos para desarrollar un plan de acción detallado para mejorar el servicio al cliente en el entorno seleccionado.
   - El plan de acción debe incluir pasos específicos, responsabilidades asignadas y un cronograma para la implementación.

4. **Presentación del Plan:**

   - Cada grupo presentará su plan de acción al resto de la clase. Explicarán las áreas identificadas para mejorar, las soluciones propuestas y cómo se aplicarán las políticas organizacionales y la normativa vigente.

5. **Discusión y Retroalimentación:**

   - Después de cada presentación, facilitaremos una discusión en grupo para compartir ideas, hacer preguntas y ofrecer retroalimentación constructiva sobre los planes de acción propuestos.

6. **Reflexión Individual:**

   - Al finalizar las presentaciones, cada aprendiz reflexionará individualmente sobre lo aprendido durante la actividad y cómo podrían aplicar estos conocimientos en su vida profesional futura.

3.4.4:

- Técnica didáctica: Practica
- Disposición grupal: Presencial
- Ambiente requerido: Externo
- Recursos: Herramientas

Los aprendices participarán en un emocionante Escape Room temático sobre atención al cliente. Trabajarán en equipos para resolver acertijos, descifrar códigos y completar desafíos relacionados con políticas institucionales, estándares de calidad y prácticas de servicio al cliente.
Instrucciones:

1. **Formación de Equipos:**
    - Dividiremos a los aprendices en equipos de 4-5 personas, asegurándonos de que haya diversidad en cada equipo.
2. **Presentación del Escape Room:**
    - Explicaremos a los equipos que están atrapados en una situación ficticia donde necesitan resolver una serie de desafíos para "escapar" del espacio temático de atención al cliente.
    - Cada desafío estará diseñado para poner a prueba su conocimiento sobre políticas institucionales, estándares de calidad y prácticas de servicio al cliente.
3. **Resolución de Desafíos:**
    - Los equipos trabajarán juntos para resolver acertijos, descifrar códigos y completar desafíos en un tiempo limitado.
    - Cada desafío superado les proporcionará una pista que los acercará más a "escapar" del Escape Room.
4. **Revisión de Respuestas:**
    - Después de que los equipos hayan completado todos los desafíos o haya expirado el tiempo, revisaremos juntos las respuestas y soluciones correctas.
    - Discutiremos las lecciones aprendidas y cómo pueden aplicarse en situaciones reales de atención al cliente.
5. **Celebración del Equipo Ganador:**
    - Reconoceremos al equipo que haya logrado "escapar" del Escape Room en el menor tiempo posible o haya resuelto la mayoría de los desafíos correctamente.

3.4.5:

- Técnica didáctica: Practica
- Disposición grupal: Presencial
- Ambiente requerido: Externo
- Recursos: Herramientas

1. Dividiremos a los aprendices en equipos de tres o cuatro personas.
2. Organizaremos un juego de trivial empresarial donde cada equipo competirá para responder preguntas relacionadas con los temas de reconocimiento organizacional, tipos de clientes, productos y servicios ofrecidos, y normativa legal.
3. Las preguntas serán presentadas en diferentes formatos, como preguntas de opción múltiple, verdadero o falso, y preguntas abiertas.
4. Cada equipo tendrá un tiempo limitado para discutir y responder cada pregunta. Se otorgarán puntos por respuestas correctas y la precisión de la información proporcionada.
5. Al final, el equipo con la puntuación más alta será declarado como el ganador del trivial empresarial.

3.4.5:

- Técnica didáctica: Proyecto
- Disposición grupal: Presencial
- Ambiente requerido: Externo
- Recursos: papel, lápiz, computador

Trabajarán en grupos para revisar y mejorar los procedimientos y protocolos existentes, integrando soluciones identificadas durante la actividad de apropiación del conocimiento.

Instrucciones:

1. **Revisión de Procedimientos Actuales:**
    - Los aprendices revisarán los procedimientos y protocolos utilizados actualmente en la planificación y ejecución de eventos en sus respectivas áreas de trabajo.
2. **Identificación de Áreas de Mejora:**
    - En grupos pequeños, discutirán e identificarán posibles áreas de mejora en los procedimientos existentes, basándose en las no conformidades y soluciones discutidas durante la actividad de apropiación del conocimiento.
3. **Desarrollo de Mejoras:**
    - Cada grupo desarrollará propuestas concretas de mejora para abordar las áreas identificadas, centrándose en la prevención de no conformidades y la mejora de la atención al cliente durante la realización de eventos.
    - Se les animará a ser específicos y detallados en sus recomendaciones.
4. **Presentación de Propuestas:**
    - Los grupos presentarán sus propuestas de mejora al resto de los participantes, explicando el motivo detrás de cada recomendación y cómo se espera que mejore la planificación y ejecución de eventos.
5. **Discusión y Retroalimentación:**
    - Después de todas las presentaciones, se facilitará una discusión en grupo para reflexionar sobre las propuestas presentadas y proporcionar retroalimentación constructiva.
    - Se alentará a los participantes a compartir ideas adicionales y sugerir posibles ajustes o mejoras a las propuestas presentadas.
6. **Desarrollo de un Plan de Implementación:**
    - Los aprendices colaborarán para desarrollar un plan de implementación que detalle cómo se llevarán a cabo las mejoras propuestas en los procedimientos y protocolos de planificación de eventos.
    - Se asignarán responsabilidades y se establecerán plazos para cada acción.

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 : • **Debate** **Evidencias de Desempeño:** • **Taller Practico** **Evidencias de Producto:** • **Practica**	• Entender mejor la conexión del vendedor y el cliente. • Realiza un proceso investigativo según los procedimientos establecidos. • Diseña soluciones a una problemática utilizando conocimientos de la atención al cliente.	**Técnica:** • Formulación de preguntas **Instrumento de Evaluación:** • Observacion **Técnica:** • Observación y análisis de las evidencias **Instrumento de Evaluación:** • Lista de chequeo **Técnica:** • Valoración de productos **Instrumento de Evaluación** • Practica Final

5. GLOSARIO DE TÉRMINOS

1. Cliente: Persona que compra productos o servicios de una empresa.
2. Normativa: Conjunto de normas o regulaciones que rigen una actividad o sector específico.
3. Producto: Artículo o bien tangible que se produce para satisfacer una necesidad o deseo del mercado.
4. Servicio: Actividad intangible que una empresa ofrece para satisfacer las necesidades de sus clientes.
5. Organización: Estructura formada por personas, recursos y procesos con el fin de alcanzar objetivos comunes.
6. Política: Conjunto de principios, reglas y procedimientos que guían las decisiones y acciones de una empresa.
7. Segmentation: División del mercado en grupos homogéneos de consumidores con características y necesidades similares.
8. Experiencia del cliente: Percepción global que un cliente tiene sobre sus interacciones con una empresa a lo largo del tiempo.
9. Procedimiento: Serie de pasos o acciones establecidas para realizar una tarea de manera eficiente y consistente.
10. Indicador: Medida cuantitativa o cualitativa utilizada para evaluar el rendimiento o la situación de una empresa.

6. REFERENTES BILBIOGRÁFICOS

7. CONTROL DEL DOCUMENTO

	Nombre	**Cargo**	**Dependencia**	**Fecha**
Autor (es)	María Angelica	Instructora		

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

	Nombre	**Cargo**	**Dependencia**	**Fecha**	**Razón del Cambio**
Autor (es)					