PROCESO DIRECCIÓN DE FORMACIÓN PROFESIONAL INTEGRAL

FORMATO GUÍA DE APRENDIZAJE

IDENTIFICACIÓN DE LA GUIA DE APRENDIZAJE

- **Denominación del Programa de Formación:** Servicio Al cliente
- **Código del Programa de Formación:** 13530025
- **Nombre del Proyecto:** *N/A*
- **Fase del Proyecto**: *N/A*
- **Actividad de Proyecto:** *N/A*
- **Competencia**: Atender clientes de acuerdo con procedimiento de servicio y normativa
- **Resultados de Aprendizaje Alcanzar**: Organizar las solicitudes de servicio según procedimientos técnicos establecidos.
- **Resultados de Aprendizaje Alcanzar**:
- **Duración de la Guía:** 48 horas.
  - ✓ Validar satisfacción del cliente según protocolos de la organización 16h
  - ✓ Prestar servicio al cliente teniendo en cuenta políticas de la organización 32h

2. PRESENTACION.

El servicio al cliente se refiere a la asistencia que una organización ofrece a sus clientes antes o después de que compren o utilicen productos o servicios. El servicio al cliente incluye acciones como ofrecer sugerencias de productos, solucionar problemas y quejas o responder a preguntas generales.

Cada interacción del servicio al cliente es una oportunidad para hacer crecer tu negocio. Un servicio al cliente excelente es un diferenciador competitivo que impulsa la fidelidad y el reconocimiento de la marca

3. FORMULACIÓN DE LAS ACTIVIDADES DE APRENDIZAJE

3.1. Actividades de Reflexión inicial.

Actividad: Análisis de Videos

El instructor hace la proyección de tres videos relacionados con el tema de el servicio al cliente y los aprendices en grupos colaborativos; visualizan, analizan y realizan un conversatorio del contenido de los videos alojados en los siguientes enlaces: https://youtu.be/tiCIO0y7GgA?si=W_hzOdxZvUfaCTOB, https://youtu.be/egkOLUiEdx4, https://youtu.be/Ff3CKVtQgV0

Ambiente requerido: Ambiente de aprendizaje dotado de equipos audio-visuales
Materiales: Computador con conexión a internet, Microsoft Word o programas que permitan editar texto, cuaderno, lapicero, hoja de block.

3.2 Actividades de contextualización e identificación de conocimientos necesarios para el aprendizaje

Actividad: Desarrollar crucigrama. Caracteristicas y habilidades de servicio al cliente

Por medio del material apoyo proporcionado por el instructor, los aprendices solucionan la sopa de letras de las caracteristicas y de servicio al cliente.



SERVICIO AL CLIENTE

CANALES DE ATENCION
PROTOCOLOS
NORMAS
TIPOS DE CLIENTES
RESPECTO
CONFIANZA
MOMENTOS DE LAVERDAD
CICLO DEL SERVICIO
KALL ALBERTCK

Evidencias/producto/resultado/estrategia:
Solución física del sopa de letras
Ambiente requerido: Ambiente de aprendizaje dotado de equipos audio-visuales
Materiales: Computador con conexión a internet, Microsoft Word o programas que permitan editar texto, cuaderno, lapicero, hoja de block.

3.3 Actividades de Apropiación del conocimiento (Conceptualización y Teorización)

Actividad: Taller habilidades y caracteristicas de un emprendedor

En grupos colaborativos, resolver el siguiente taller dado por el instructor de foma física; donde se tendrá en cuenta para su evaluación la participación activa de cada integrante en el grupo de trabajo. Y criterios de evaluación tales como:

- Entrega oportuna
- Conocimiento en el abordaje del tema
- Presentación

Identificar las habilidades y características de un emprendedor.

a. Que es un cliente y tipos de cliente
b. Momento de la verdad.
c. Protocolos y normas del servicio
d. El ciclo de la verdad.
e. Realizar un ensayo sobre por que es importante de los canales de atención

3.4 Actividad de transferencia

Actividad: Exposición unidad productiva
En base a los conocimientos adquiridos, los aprendices en grupos colaborativos realizarán la exposición de las clase de clientes que existen ; Teniendo en cuenta los siguientes ítems:

a. Difiniccion
b. Ventajas
c. Desventajas
d. Como se debe atender

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: Taller conceptual sobre las los protocolos del servicio al cliente **Evidencias de Desempeño:** Resuelve sopa de letra del tema: sobre servicio al cliente **Evidencias de Producto:** Exposición de clases de clientes	¿Identifica la importancia del servicio al cliente en nuestro entorno ¿Reconoce la importancia de del servicio al cliente? ¿Identifica conceptos de destreza, y habilidades para atender y abordar un cliente o usuarior? ¿Aplica conceptos a soluciones reales?	**Técnica:** **INSTRUMENTO:** Taller **Técnica:** **INSTRUMENTO:** Sopas de letra **Técnica:** **INSTRUMENTO:** Herramientas de presentación multimedial

5. GLOSARIO DE TÉRMINOS

- **SERVICIO:** Es un conjunto de actividades que buscan satisfacer las necesidades de un cliente. Los servicios raramente incluyen una diversidad de actividades que se pueden planificar desempeñadas por un gran número de personas
- **CLIENTE:** es la persona o empresa receptora de un bien, servicio, producto o idea, a cambio de dinero u otro artículo de valor.
- **NEGOCIO:** Ocupación, actividad o trabajo que se realiza para obtener un beneficio, especialmente el que consiste en realizar operaciones comerciales, comprando y vendiendo mercancías o servicios
- **CARACTERISTICA:** Cualidad o circunstancia que es propia o peculiar de una persona o una cosa y por la cual se define o se distingue de otras de su misma especie.
- **HABILIDAD:** Capacidad de una persona para hacer una cosa correctamente y con facilidad.
- **COMPETENCIA:** Disputa entre personas, animales o cosas que aspiran a un mismo objetivo o a la superioridad en algo.

6. REFERENTES BILBIOGRÁFICOS

http://integramarkets.com/publicaciones/ebook-gestion-prospeccion-oportunidades-de-negocio/

Rodríguez Ramírez, A. (2009). Nuevas perspectivas para entender el emprendimiento empresarial. Pensamiento & gestión, (26), 94-119.

7. CONTROL DEL DOCUMENTO

	Nombre	Cargo	**Dependencia**	**Fecha**
Autor (es)	Luis Alberto Marulanda Serna	Instructor SENA	Emprendimiento	12/03/2023

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

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