PROGRAMA: TÉCNICO EN PRESELECCION DE TALENTO HUMANO MEDIADO POR TIC
Taller N°5

Competencia: ATENCIÓN A CLIENTES

Resultado de Aprendizaje:

(V) Revisar condiciones de prestación del servicio y nivel de satisfacción de los clientes, según expectativas del mercado

Nombre del taller: Habilidades sociales

Objetivo del taller:

Potenciar las habilidades sociales esenciales para suministrar servicio a los clientes

Duración del Taller: 10 horas

DESCRIPCIÓN DEL TALLER

Actividad de reflexión:

Reflexione y comparta metáforas y conclusiones, luego de ver los siguientes videos:
Conflictos: no pierdas la perspectiva. Retomado de:
https://www.youtube.com/watch?v=TiNUaHXsjBA
Fábula del erizo con enfoque al trabajo en equipo. Retomado de:
https://www.youtube.com/watch?v=YgSp5gw6ifI&t=16s
Aprende a liderar y encuentra tu porqué, Simon Sinek en español: 10 reglas para tener el éxito 1ª parte y 2ª parte. Retomado de:
https://www.youtube.com/watch?v=ILDC8ieHKyQ
https://www.youtube.com/watch?v=eL_MwtxEhEU

Actividad contextualización:

Discuta en el grupo si son necesarias y a la vez suficientes las siguientes habilidades sociales, a la hora de atender clientes:

https://magentaig.com/20-habilidades-esenciales-para-ofrecer-atencion-al-cliente/

Actividades de Apropiación:

1. De manera individual califique en qué nivel de 1 a 5 (donde 1 es deficiente y 5 excelente) están sus habilidades de:

PROGRAMA: TÉCNICO EN PRESELECCION DE TALENTO HUMANO MEDIADO POR TIC
Taller N°5

Habilidad	1	2	3	4	5
Escucha activa					
Claridad verbal					
Empatía					
Manejo del sistema (telefónico, virtual, digital)					
Gestión de las emociones					
Gestión del tiempo					
Gestión de los conflictos					
Organización					
Respeto					
Flexibilidad					
Trabajo en equipo					

2. Elabore plan de acción para llegar al máximo nivel de calificación en cada una de las anteriores habilidades: indique en orden de prioridad cuáles va a mejorar, en qué situaciones, con quienes, en qué lugares, a quién le pedirá ayuda, qué compromisos asume, cómo lo hará, cuándo empieza, cuándo volverá a evaluar el avance.

3. Consulte y socialice en qué consisten los modelos de Negociación de:
   - El Desafío del servicio de René Fischer
   - Modelo de Negociación de Harvard de William Ury
   - Neuromárketing

4. Aplique los pasos para la solución de conflictos en un supuesto caso de preselección de candidatos.

   se sugiere indagar guías y videos de solución de conflictos; ej.
   Centro de Arbitraje y Conciliación-Cámara de Comercio de Bogotá. Retomado de:

PROGRAMA: TÉCNICO EN PRESELECCION DE TALENTO HUMANO MEDIADO POR TIC
Taller N°5

https://bibliotecadigital.ccb.org.co/bitstream/handle/11520/19194/Guia%20del%20conflicto-%20Sesi%C3%B3n%202%20y%203%20.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Jorge Bucay: cómo resolver problemas. Retomado de: https://www.youtube.com/watch?v=khK_Yz6uM5g

Evidencias a entregar:

Desarrollo y socialización del presente taller.

Bibliografía:

René Fischer: Taller "La calidad en el servicio al cliente" Sep de 2019. Retomado de: https://www.youtube.com/watch?v=YZtIpt71JU

Modelo Ury: Cómo negociar con gente difícil. Retomado de: https://www.youtube.com/watch?v=7MY4GP1xCCU

Neuromárketing somos lo que nos emociona, Marzo de 2018. Retomado de: https://www.youtube.com/watch?v=tIAQtN8xer0

Observaciones del Instructor_a:

Recuerde guardar en el portafolio del aprendiz el resultado de actividades y evidencias.

Atentamente,
Ana Mireya Fernández Rodríguez, Instructora
Centro de Gestión Administrativa, SENA Regional Distrito Capital
amfernandezr@misena.edu.co