PROGRAMA: TÉCNICO EN PRESELECCION DE TALENTO HUMANO MEDIADO POR TIC
Taller N°7

Competencia: ATENCIÓN A CLIENTES

Resultados de Aprendizaje:

(V) Revisar condiciones de prestación del servicio y nivel de satisfacción de los clientes, según expectativas del mercado
(A) Plantear mejoras del servicio, en cumplimiento a necesidades de clientes, sistemas de calidad y expectativas del mercado.

Nombre del taller:

Aplicación de normativa de gestión de calidad a la propuesta final

Objetivo del taller: Concluir el planteamiento de la propuesta de mejora para la pyme estudiada a través de la formación de la competencia Atención a clientes, aplicando etiqueta, protocolo, normativa general y de gestión de la calidad.

Duración del Taller: 10 horas

DESCRIPCIÓN DEL TALLER

Introducción
El asunto de la calidad en el servicio es la mayor preocupación de empresas y prestadores de servicio, por lo tanto, esta es una invitación para conocer y cuidar el cumplimiento de criterios para lograr clientes satisfechos.

Actividad de contextualización:
¿Qué ha escuchado acerca de las normas ISO?
¿Qué familias de Normas ISO tienen inferencia en los procedimientos de Gestión del Talento Humano?
Para responder a esta inquietud, escuche los siguientes videos:
https://www.youtube.com/watch?v=QrWsBj6ARG0
https://www.youtube.com/watch?v=_4kjTWQhh8Y

Actividades de Apropiación:
✔ Lea y/o escuche el material sugerido (videos y el material de apoyo de Introducción a la Norma ISO 9001:2015)
✔ Consulte otro material actualizado y confiable
✔ Elabore un mapa conceptual acerca de las normas ISO, con énfasis en la ISO 9001:2015

PROGRAMA: TÉCNICO EN PRESELECCION DE TALENTO HUMANO MEDIADO POR TIC
Taller N°7

✔ El mapa conceptual debe contemplar los siguientes conceptos:

1. ¿Qué es ISO?
2. ¿Cuándo y dónde fue creada la ISO?
3. ¿Qué son las Normas ISO?
4. ¿Quién es el responsable de hacer las Normas ISO en Colombia?
5. ¿Qué Normas hacen parte de la familia ISO 9000
6. ¿Cuál Norma ISO tienen énfasis en el servicio a clientes?
7. Identifique y explique los principios de la Norma ISO 9001:2015

Adicional al mapa conceptual, usted debe definir y sustentar los siguientes términos: Calidad, requisitos, satisfacción del cliente, capacidad, competencia, sistema/sistema de gestión/sistema de gestión de calidad, política de calidad, aseguramiento de la calidad, mejora continua, eficacia, eficiencia, partes interesadas.

Actividad de Evaluación final:

La propuesta final de mejora para la atención y prestación de servicios a los clientes debe responder a las necesidades detectadas en el diagnóstico inicial, aplicado en el contexto real o simulado de una pyme local, se sugiere que contenga en lo mínimo dos de las siguientes herramientas:

✔ Misión, visión, objetivos corporativos, atributos del servicio, esquema del protocolo de servicio o de la venta del producto más representativo de la pyme estudiada.
✔ Portafolio de productos y/o servicios
✔ Cartilla de buenas prácticas de cortesía
✔ Guía de comunicación organizacional
✔ Ejemplificación de aplicabilidad de CRM, ERP, SAP, WhatsApp Business y comercio electrónico en la pyme estudiada
✔ Ayuda didáctica para fortalecer habilidades sociales en los prestadores de servicio
✔ Instrumento de evaluación o satisfacción de clientes
✔ Aplicabilidad de la norma de gestión de calidad en el servicio

Evidencias a entregar:

Desarrollo y socialización del presente taller.

PROGRAMA: TÉCNICO EN PRESELECCION DE TALENTO HUMANO MEDIADO POR TIC
Taller N°7

Bibliografía:

ISO 9001:2014. Guía ayuda a la interpretación de la norma Optimización de los sistemas de gestión de calidad. Retomado de:
http://www.intercer.es/files/GUIA%20ISO%209001%202015.%20.pdf

Observaciones del Instructor_a:

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

Atentamente,

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