PROCESO DE GESTIÓN DE FORMACIÓN PROFESIONAL INTEGRAL

FORMATO GUÍA DE APRENDIZAJE

IDENTIFICACIÓN DE LA GUIA DE APRENDIZAJE

- Denominación del Programa de Formación: Técnico en Asistencia Administrativa
- Código del Programa de Formación: 134101 Vr 2
- Nombre del Proyecto: Apoyo al desarrollo de los procesos administrativos en las Empresas de la región.
- Fase del Proyecto: Evaluación.
- Actividad de Proyecto: Verificar que los procedimientos realizados estén de acuerdo con las políticas de la organización
- Competencia: Atender clientes de acuerdo con procedimiento de servicio y normativa
- Resultados de Aprendizaje Alcanzar:

  21 01 Reconocer la organización, tipos de clientes, productos y servicios que ofrece, teniendo en cuenta su objeto social y normatividad legal vigente.

  21 03 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.

  21 04 Utilizar medios y tecnología disponible en los protocolos de atención a clientes y usuarios de acuerdo con políticas organizacionales, normativa y recursos disponibles.

  21 06 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.

  21 08 Aplicar acciones de mejora frente a situaciones relacionadas con el servicio, de acuerdo con políticas organizacionales y normativa vigente.
- Duración de la Guía: 60 horas

2. PRESENTACIÓN

- Es muy grato contar con usted como Aprendiz, durante la formación y seguimiento de esta guía de aprendizaje podrán construir su conocimiento sobre la atención a clientes.
- Con el trabajo arduo, la constancia y el seguimiento a los aprendizajes obtenidos durante el desarrollo de esta guía serán la base para aprender diferentes técnicas del servicio al cliente y herramientas que le serán de gran utilidad para alcanzar los resultados de aprendizaje propuestos.
- Las actividades concertadas y siendo algunas para trabajar en equipo lograran en ustedes la construcción del conocimiento de manera práctica para llevarlos al mundo laborarl de manera eficaz.

3. FORMULACIÓN DE LAS ACTIVIDADES DE APRENDIZAJE

A. Reflexión Inicial sobre la competencia de atención a clientes

Analizar el tema relacionados a través de la siguiente actividad:

Escribir un texto donde demuestres el conocimiento que tienes sobre servicio al cliente y súbelo en tu portafolio de evidencias de la plataforma TERRITORIUM

¿Qué sabes del servicio al cliente?
¿En qué perfiles ocupaciones se aplica el servicio al cliente?
¿Qué herramientas tecnológicas conoces que ayuden a mejorar el servicio al cliente?
¿Qué son habilidades blandas?
¿Qué significa para usted servicio?

Las habilidades blandas son aquellas que se demuestran en la ejecución del trabajo, y no están relacionadas, únicamente, con los conocimientos, sino con la puesta en práctica de una combinación de habilidades sociales, habilidades de comunicación, aptitudes y capacidad de acercamiento con los demás. Las empresas reconocen que estas habilidades facilitan la interacción con otras personas, generando un ambiente de trabajo más grato y un clima organizacional de entendimiento y cooperación.

Ambiente de aprendizaje: Plataforma LMS Territorium.
Evidencia de aprendizaje: Participación y socialización en test (no calificable-individual).
Materiales: Introducción en el tema a manera de conversatorio.

B. Desarrollar cada uno de los siguientes talleres y actividades con base al libro de SERVICIO AL CLIENTE, que podrás descargar de los materiales de trabajo de TERRITORIUM.

ACTIVIDAD APRENDIZAJE: * Brindar atención a los clientes, reconociendo las características del mismo, cumpliendo las políticas de la empresa y sus estándares.

Investigue y profundice los conceptos de servicio al cliente y vaya dando respuesta a las siguientes preguntas:

1. Defina con sus propias palabras qué es servicio al cliente
2. Defina 4 conceptos relacionados a servicio
3. ¿Qué significa un buen servicio?
4. La presentación de un servicio puede implicar varias actividades. De 4 ejemplos
5. Defina con sus propias palabras el significado de MERCADOTECNIA
6. Realice un breve análisis sobre la importancia del servicio al cliente
7. ¿Cuáles serían interrogantes que ayuden a encontrar la mejor estrategia para la óptima comercialización de un producto?
8. Considera usted que los gestos al hablar por teléfono se reflejan en el tono de voz, explique su respuesta
9. ¿Qué es la contingencia del servicio?
10. ¿Cuáles son los elementos de un servicio al cliente?
11. ¿Qué es el momento de la verdad?
12. ¿Por qué considera importante una primera impresión al cliente?
13. Cómo se clasifican los momentos de verdad
14. ¿Cómo puede conseguir prestigio una organización? Explique su respuesta
15. Describa alguna de las características de un servicio
16. Socializa con tus compañeros cada uno de los elementos de un servicio
17. Defina alguno de los factores que influyen en un servicio

Ambiente de aprendizaje: plataforma LMS Territorium, Aula Virtual o Presencial

EVIDENCIA 01 - RAP 01: FORO DE LA PRIMERA IMPRESION

Después de conocer los conceptos de atención y servicio al cliente, ver el video la “PRIMERA IMPRESIÓN” y socializar en el foro de discusión “LA PRIMERA IMPRESIÓN” cada una de las doce cosas que arruinan una primera impresión.

https://www.youtube.com/watch?v=6OZrzIDqAw0.

Preguntas del FORO, con base en el video visto, Responda las siguientes preguntas:

¿Usted cree que es importante dar una primera buena impresión?
¿Será verdad que existen 12 cosas que pueden arruinar una primera impresión?
¿Para usted cuál de los 12 aspectos es el que más cree pueda causar una mala impresión?
¿Si uno arruina una primera impresión, usted cree que es posible cambiarla por una segunda buena impresión?
¿En los Clientes es importante dar una buena primera impresión?

Evidencia de aprendizaje 1: Foro de discusión - Actividad la primera impresión – Actividad Calificable - Individual.

Materiales: video https://www.youtube.com/watch?v=6OZrzIDqAw0 y libros de atención al cliente.

Investigar y profundizar los conceptos de identificar al cliente y vaya dando respuesta a las siguientes preguntas:

1. Cómo es el comportamiento de los clientes en el momento de quejarse
2. ¿Podrá ser un buen o excelente servicio un valor agrado para mi empresa?
3. ¿Qué es más fácil? Conseguir un cliente o mantener uno, explique su respuesta
4. Defina con sus propias palabras la palabra cliente
5. ¿Qué tipos de clientes hay? defina cada uno de ellos
6. ¿Se puede tener un buen servicio al cliente con un mal clima laboral? Explique su respuesta
7. Defina Clima laboral
8. ¿Qué buscan los clientes internos?
9. ¿Cómo se clasifican los clientes especiales?
10. ¿Será importante establecer una relación a largo plazo con el cliente? ¿Por qué?
11. Defina lealtad
12. ¿Qué es gestión del cliente?
13. Cuáles son los escalones del consumidor
14. Por qué es importante vigilar todas las etapas de los clientes
15. Como se puede aumentar el valor percibido por el cliente
16. ¿Cuáles son los factores para mejorar el valor percibido por el cliente?
17. ¿Cuáles son las etapas para mejorar las deficiencias y mejorar el servicio al cliente?
18. Defina expectativa
19. Cuáles son las expectativas del cliente respecto al servicio

Identifique en el siguiente video los pasos de venta de un producto:

https://www.youtube.com/watch?v=OBLww7BrtGc

Actividad para profundizar el conocimiento: Después de conocer los conceptos de identificar al cliente con un compañero realiza un guion donde se comuniquen con un cliente y le ofrezca un producto o servicio, hasta lograr la venta y satisfacción del cliente. Guion mínimo de 2 páginas. Utiliza de apoyo el siguiente video y tu creatividad.

https://www.youtube.com/watch?v=tIAQtN8xer0

Investigue y profundice los conceptos del servicio como vocación y vaya dando respuesta a las siguientes preguntas:

1. ¿Cuáles son las causas normales por las que los empleados cometen faltas?
2. Defina vocación con sus propias palabras
3. ¿Cuál es la actitud que más se tendría que requerir en cualquier empleado que se contrata por una empresa?

4. ¿Qué espera usted en el momento de ser atendido por un empleado a solicitar sus servicios? ¿Cómo le gustaría que fuera su actitud?
5. Lea el texto 3.2, socialice con sus compañeros y responda a la pregunta ¿QUÉ TIPO DE PERSONA DESEA SER USTED? (ensayo)
6. Crees qué has aprovechado todas las oportunidades que te ha dado la vida
7. Defina actitud con sus propias palabras
8. ¿Cómo puede identificar una actitud ganadora o perdedora? Realiza una conclusión
9. Anote algunas frases de ganadores y perdedores que usted escucha a su alrededor
10. Escriba algunas de las expresiones que quisiera dejar de utilizar (5 expresiones)
11. Escriba algunas de las expresiones de ganadores que va a empezar a utilizar (5 expresiones)
12. Qué es tener una actitud positiva y cuáles son las actitudes mentales básicas.
13. Cómo poder lograr una actitud positiva
14. Defina ESTRÉS con tus propias palabras y qué reacciones se hacen notar en una persona cuando tiene estrés
15. Cuáles cambios tienen un efecto en el cerebro y que pueden causar un estado mental de alerta y en qué pueden derivar.
16. Cómo se debe manejar a una situación de estrés
17. Identificar sus propios estresores y determinar cuáles de ellos tienen el mayor efecto en su comportamiento. (Físicos, políticos, familiares, carrera, medio ambientales
18. Haga una lista de los pasos positivos que usted piense emprender para controlar sus niveles personales de estrés.
19. Defina la importancia de la comunicación no verbal
20. Imagínese que se encuentra con alguien por primera vez. Pregúntese como causa usted impresión a los demás por medio de lo siguiente:

a. Las palabras concretas que utiliza
b. La manera de decir esas palabras, ejemplo (tono, velocidad, etc.)
c. Su lenguaje corporal

21. Observa cada una de las imágenes de la página 66 y escribe para cada imagen su sentimiento o estado de ánimo que reflejan

Ambiente de aprendizaje: plataforma LMS Territorium.

EVIDENCIA 02 - RAP 03: AUDIO – AUDIO PROMOCIONAL

Realizar un audio promocional de tu producto o empresa con el apoyo de un compañero y que tenga una duración entre 30 a 60 segundos, socializalo por medio de la plataforma TERRITORIUM. No olvides trabajar tu voz, persuade a tu cliente con tu forma de hablar. Apóyate en los siguientes videos.

https://www.youtube.com/watch?v=YII-e4QJWG0
https://www.youtube.com/watch?v=KI6Qph5qokM
https://www.youtube.com/watch?v=mSdL-xdQuWU

Materiales: Videos y Libros de Servicio

Invetigar y profundizar los conceptos de herramientas para trato con los Clientes y vaya dando respuesta a las siguientes preguntas:

1. Defina QUEJA con sus propias palabras
2. Normalmente como actúan las organizaciones ante las quejas
3. Por qué los clientes no se quejan en las organizaciones
4. Cómo debe ser la atención adecuada de una queja, explíquelo mediante un diagrama de procesos
5. Qué participantes influyen en la satisfacción de un cliente
6. Cómo podemos cuidar un cliente
7. Qué hacer en caso de que algo salga mal con un cliente
8. Cómo ofrecer un servicio de calidad a los clientes
9. Cómo debe de ser las expresiones de un vendedor
10. Como debe ser la relación con los clientes difíciles y cuáles son los clientes difíciles
11. Cómo debe ser la presentación personal ante un cliente
12. Cuáles son las normas para contestar las objeciones
13. Realice el ejercicio #2 y #3 del tema 4
14. Cómo emplear asertividad con personas agresivas
15. Según las recomendaciones para el trato con los clientes, qué debería usted cambiar
16. Lea con sus compañeros y socialice:
    El placer de servir con calidad
    Ideas para mejorar el servicio
17. Cuáles son los tipos de conducta
18. Cuáles son las ventajas de una persona asertiva

Profundice observando y escuchando los siguientes videos:

Persuadir al Clientes: https://www.youtube.com/watch?v=TClUDdoNGTA

Quejas: https://www.youtube.com/watch?v=8Dj-O0mdwVA

Investigar y profundizar los conceptos de evaluación del servicio y vaya dando respuesta a las siguientes preguntas:

19. Qué se debe tener en cuenta para reducir el tiempo de respuesta en el momento de atención al cliente.
20. Qué se debe de hacer en el momento de un servicio mal prestado
21. Cómo se debe actuar ante un cliente que se puede perder.
22. Cuáles son los pasos para recuperar un servicio

23. Qué estrategias se pueden utilizar en un momento crítico

Ambiente de aprendizaje: plataforma LMS Territorium.

EVIDENCIA 03 - RAP 08: Visualizar el siguiente video: https://www.youtube.com/watch?v=_8QiRxkDwqs
Y aporta en el foro de discusión "Herramientas para el trato con los clientes"

Materiales: Libro de Servicio

Investigar y profundizar los conceptos de servicio al cliente telefónico:

Si bien vivimos en un mundo cada vez más digitalizado, eso no quita que muchas personas todavía prefieren un trato humano a la hora de ser atendidos ante ciertas dudas o consultas con una empresa. Es por esta razón que aprenderemos sobre la importancia del **servicio de atención telefónica a clientes** y por qué todavía es bueno contar con este recurso. No importa la generación digital o que tan tecnológicos seamos, todavía todos tenemos esa imperiosa necesidad de tomar el teléfono y llamar a un negocio o empresa cuando necesitamos cierta información y que del otro lado se escuche una persona.

Durante la siguiente etapa de la competencia desarrollaremos y cumpliremos con 4 niveles de representante telefónico, donde aprenderemos en detalles diferentes consejos que pondremos en práctica durante el desarrollo de la guía.

Investigar y profundizar sobre el entorno de trabajo, lugar de trabajo, trato con el cliente a través de:

Servicio al cliente telefónico 1, observe el siguiente video.

https://www.youtube.com/watch?v=UEeJ1Ly7E2Y&list=PLGi38drEiHv1jesnpEpV7NdKsS0rAWHQ&index=1

a. Realice un mapa mental donde evidencie que logró comprender en qué lugares puede desempeñar su trabajo de servicio al cliente y con qué personas se relacionaría.
b. Realice un video explicando cómo crearía una oficina de atención a clientes como asistente de servicios tanto virtual como presencial. Duración del video: 1 a 3 minutos
c. Escriba las repuestas con un buen trato a los clientes respondiendo a los 3 audios finales de insatisfacción (min 7:20) del siguiente video. No olvides manejar tu voz adecuadamente.

Ambiente de aprendizaje: plataforma LMS Territorium.

EVIDENCIA 04 - RAP 04: PROCESO DE ATENCIÓN AL CLIENTE

De aquí en adelante se trabajara en la siguiente plataforma:

https://capacitateparaelempleo.org/cursos/view/55

ACTIVIDAD: OFICINA VIRTUAL

Ambiente de aprendizaje: plataforma LMS Territorium.

Evidencia de Aprendizaje 6 : Mapa Conceptual sobre las funciones de la oficina virtual

Ver plataforma capacítate **https://capacitateparaelempleo.org/cursos/view/55** en la Lección 1.

Materiales: Plataforma de Capacitate para el Empleo Videos de la Oficina Virtual

ACTIVIDAD: SERVICIO AL CLIENTE TELEFÓNICO

Plataforma capacítate – **https://capacitateparaelempleo.org/cursos/view/55** en el Nivel 2

a. Realizar un mapa conceptual donde se identifique el proceso de atención al cliente durante una llamada, los puntos que se describen para abordar las necesidades de un cliente, las técnicas AIDA y proceso de venta.

b. Realizar un guión un compañero donde demuestren que cumplen con los protocolos de llamada y además utiliza las técnicas necesarias para cumplir con el proceso de la atención de un cliente en el momento de la venta de un producto. Luego realiza un audio con el guion de 6 a 10 min.

Materiales: Videos de Servicio al Cliente Telefónico.2

ACTIVIDAD: MANEJO DE OBJECIONES

Ambiente de aprendizaje: plataforma LMS Territorium.

EVIDENCIA 05 - RAP 06: Mapa Conceptual sobre los aspectos a tener en cuenta para manejar objeciones de los clientes.

Servicio al cliente telefónico 3: Plataforma capacítate – Nivel 3 – Objeciones

Materiales: Videos de Servicio al Cliente Telefónico.3

4. ACTIVIDADES DE EVALUACIÓN

ACTIVIDADES DE CONOCIMIENTO

Responder al cuestionario de servicio al cliente según todos los conocimientos adquiridos durante el desarrollo de la guía de aprendizaje.

ACTIVIDADES DE DESEMPEÑO Y PRODUCTO - VIDEO DE LOS MOMENTOS DE VERDAD

En equipos de 4 personas definir una idea de negocio de venta de un producto luego determine 4 momentos de verdad a representar en un video: los momentos de verdad deben incluir: una venta de un producto o servicio, una atención de una queja o reclamación, un manejo de una objeción y por ultimo una atención a una solicitud de un cliente interno.

Nota: El video debe ser presentado de tal forma que persuada e inspire.

Evidencias de Aprendizaje	Criterios de Evaluación	Técnicas e Instrumentos de Evaluación
Evidencias de Conocimiento: Cuestionario de los diferentes protocolos y técnicas de atención a los diferentes clientes. **Evidencias de Desempeño:** Rúbrica del juego de roles donde aplique los protocolos de atención a clientes internos y externos en los procedimientos administrativos. **Evidencias de Producto:** Rúbrica donde se evalúe el protocolo de servicio al cliente entregado en el video.	RA: 21060102001 * Reconocer los diferentes tipos de clientes de acuerdo a la política institucional. * Demuestrar elegancia y distinción, a través de su pulcritud en el vestir, combinación de colores, accesorios, maquillaje y peinado, de acuerdo al protocolo y políticas de la organización. * Aplicar el protocolo en la atención y el servicio de acuerdo con la ocasión, el lugar y las personalidades que intervienen en ella. * Brindar atención personalizada y ajustada, teniendo en cuenta los diferentes perfiles de clientes. * Aplicar hábitos sanos en procura de su salud y aspecto personal para el eficiente desempeño laboral teniendo en cuenta el protocolo establecido. * Utilizar responsablemente el portafolio de servicios en el momento de atención y servicio del cliente de acuerdo con las políticas de la organización. RA: 21060102003: * Expresar de manera respetuosa, con claridad y precisión los mensajes relacionados con los clientes aplicando el conducto regular y la comunicación empresarial. * Atender el público y facilita el servicio al cliente con objetividad, teniendo en	Cuestionario de Preguntas Foros Audios Campañas de Fidelizacion de Clientes Mapa Mental Mapa Conceptual Videos Rúbricas

	cuenta el protocolo y las políticas de la organización. * Direccionar los mensajes a los clientes, teniendo en cuenta el protocolo, las normas, los procesos de comunicación y las políticas de la organización. * Aplicar de manera diligente estrategias de atención y servicio, telefónica, cara a cara, valor agregado, teniendo en cuenta los estándares de calidad, los tipos de clientes, sus requerimientos y las reglamentaciones institucionales. * Elaborar documentos relacionados con la atención y el servicio a los clientes, aplicando las normas técnicas y las políticas de la organización. RA: 21060102004: * Operar software y el hardware para la atención y servicio al cliente teniendo en cuenta la tecnología disponible y los protocolos de la organización. * Atender llamadas y mensajes de clientes internos y externos de acuerdo con los estándares, tiempos y políticas de calidad de la organización. * Elaborar el registro de los clientes y usuarios que ingresan a la organización especificando el objetivo de su visita, con el fin de contar con una base de datos. * Aplicar diligentemente las normas y estrategias de atención y cortesía telefónica, a través de los medios tecnológicos, teniendo en cuenta protocolos y políticas organizacionales. RA: 21060102006: * Evalúar la atención y el servicio al cliente.	

5. GLOSARIO DE TÉRMINOS

Servicio: Prestación, función, aplicación, obligación, favor, ayuda, acompañamiento.

Servir: Trabajar, emplearse, desempeñar, ofrecer, dar, obsequiar.

Servicial: Amable, cortés, educado, esmerado, galante, atento.

Clientes: Aquellos que compran productos o servicios para satisfacer sus necesidades o deseos.

Cliente interno: El personal de la organización. Recibe insumos y le da un valor agregado.

Cliente externo: Los intermediarios que directamente tienen relación con la organización.

Cliente final: Los usuarios del producto o servicio, quienes validaron todo cuanto de éste se diga o se anuncie (promesa).

Cliente posible. Es un consumidor que seguramente no nos conoce, pero que se encuentra dentro de nuestra zona o nuestro mercado.

Cliente potencial. Una persona que tiene las características adecuadas, para comprar nuestro producto o servicio.

Comprador. Ha realizado una operación puntual de compra.

Momentos estelares. Es todo momento en el cual, el cliente al ponerse en contacto con cualquier aspecto de la organización se forma una impresión POSITIVA de la calidad del servicio, debido a que su percepción sobre el servicio que se le ofrece es 100% favorable

Momentos amargos. Es todo momento en el cual el cliente al ponerse en contacto con cualquier organización se forma una impresión NEGATIVA de la calidad del servicio que ofrece, siendo este DESFAVORABLE.

Actitud de servicio: Convicción íntima de que es un honor servir a los demás.

Satisfacción del usuario: Es la intención de vender satisfactores más que productos.

La vocación: es un deseo entrañable hacia lo que uno quiere convertirse en un futuro, a lo que uno quiere hacer por el resto de su vida, es algo que va enlazado y determinado por tus conocimientos generales. Una persona que carezca de vocación, el proceso puede ser más tardío y difícil para poder desarrollar sus conocimientos y habilidades, a diferencia de una persona que sienta una verdadera vocación.

6. REFERENTES BILBIOGRÁFICOS

LIRA Mejia, Maria Carmen (2009). Servicio al cliente ¿Cómo puedo mejorar el servicio a cliente?. México

7. CONTROL DEL DOCUMENTO

	Nombre	Cargo	Dependencia	Fecha
Autor (es)	Juan Miguel Piedrahita	Instructor	Comercio y Servicios	Febrero 2020

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

	Nombre	Cargo	Dependencia	Fecha	Razón del Cambio
Autor (es)	Martha Inés Osorio J.	Instructor	Comercio y Servicios	2 de julio de 2021	Actualizar formato de Guia de Aprendizaje con la nueva versión e incluir los Ambientes de Aprendizaje, Evidencias y Materiales
Autor (es)	Martha Lucia Tabarez Yamid Camargo Monroy	Instructor Instructor	Comercio y Servicios	5 de marzo de 2022.	Actualización de Guía de Aprendizaje de acuerdo a la actualización del proyecto formativo con la nueva versión del programa de formación 134101 Vr 2.
	Martha Inés Osorio J. Paula Marcela Ramirez D. Liliana Patricia Ferro G. Alberto Giraldo Narvaez Erika Natalia Sanchez J. Yamile Mejia M. Leidy Daiana Jaramillo R Claudia Milena Soto A.	Instructor Instructor	Comercio y Servicios	4 de julio de 2023.	Actualización de Guía de Aprendizaje con el nuevo formato de Guía de Aprendizaje.