GESTIÓN DE FORMACIÓN PROFESIONAL INTEGRAL
PROCEDIMIENTO DESARROLLO CURRICULAR
GUÍA DE APRENDIZAJE ATENCION Y SERVICIO AL CLIENTE

1. IDENTIFICACIÓN DE LA GUIA DE APRENIZAJE

- Denominación del Programa de Formación**: SERVICIO AL CLIENTE**
- Código del Programa de Formación: **13530063**
- Nombre del Proyecto: No Aplica
- Fase del Proyecto: No Aplica
- Actividad de Proyecto: No Aplica

COMPETENCIA: FACILITAR EL SERVICIO A LOS CLIENTES INTERNOS Y EXTERNOS DE ACUERDO CON LAS POLÍTICAS DE LA ORGANIZACIÓN.

- **RESULTADOS DE APRENDIZAJE POR ALCANZAR:**

- Identificar las necesidades de atención y servicio al cliente, cara a cara, de acuerdo con los estándares de calidad establecidos.

- Proporcionar atención y servicio al cliente, a través de los medios tecnológicos y los aplicativos disponibles, aplicando la comunicación empresarial, los estándares de calidad y las políticas de la organización.

- Verificar la aplicación de las estrategias de atención y servicio al cliente, cara a cara, de acuerdo con la política institucional y los estándares de calidad establecidos.

- Aplicar soluciones de atención y servicio al cliente interno y externo, teniendo en cuenta los requerimientos de la unidad administrativa y la organización.

- Duración de la Guía: **40 horas**



2. JUSTIFICACION

Las empresas de la actualidad están en constante avances tecnológicos en el campo de las comunicaciones, están llevando a las organizaciones a competir, no sólo con productos de excelente calidad, sino con eficientes y especiales servicios dirigidos a suplir las más mínimas y exigentes necesidades del público en general. La actitud que el empleado muestre en la atención a visitantes, el adecuado y esmerado manejo telefónico y personal para clientes o potenciales clientes, se reflejará en la preferencia de ellos por la empresa, sus productos y servicios, Es importante esmerarse en atender diligentemente a los visitantes. Por esta razón, este curso pretende desarrollar competencias laborales en la atención de los clientes internos y externos de una organización, cara a cara y a través de medios tecnológicos.

3. FORMULACION DE LAS ACTIVIDADES DE APRENDIZAJE

3.1 Actividad de Reflexión Inicial



Nombre de la Actividad: ***"El Marcador Caliente".*** Conforma con tus compañeros un circulo, escoge dos líderes a los cuales se les llamara capitanes, uno de los capitanes debe tener un marcador rojo en la mano y otro un marcador negro, el capitán del marcador rojo debe rotarlo hacía su derecha de manera intercalada y el capitán del marcador negro hacía la izquierda; el color del marcador que llegue primero a las manos de su capitán es el equipo ganador. Recuerda que los marcadores deben empezar hacer rotados al mismo tiempo.

Una vez terminada la actividad participa en el conversatorio dando respuesta a las siguientes preguntas:

¿Cuál fue el mejor capitán en toda la actividad?

¿Cuáles fueron los aciertos y desaciertos del trabajo realizado?

¿Qué relación encuentra con esta actividad con la Atención y servicio al cliente?

¿Qué le deja como aprendizaje el desarrollo del ejercicio?

Una vez realizado el conversatorio el instructor enunciará los otros conceptos que complementan el tema de la guía de aprendizaje ATENCION Y SERVICIO AL CLIENTE.

Duración: 8 horas.

3. ESTRATEGIA METODOLÓGICA

Centrada en la construcción de autonomía para garantizar la calidad de la formación en el marco de la formación por competencias, el aprendizaje por proyectos y el uso de técnicas didácticas activas que estimulan el pensamiento para la resolución de problemas simulados y reales; soportadas en el utilización de las tecnologías de la información y la comunicación, integradas, en ambientes abiertos y pluritecnológicos, que en todo caso recrean el contexto productivo y vinculan al aprendiz con la realidad cotidiana y el desarrollo de las competencias. Igualmente, debe estimular de manera permanente la autocrítica y la reflexión del aprendiz sobre el que hacer y los resultados de aprendizaje que logra a través de la vinculación activa de las cuatro (4) fuentes de información para la construcción de conocimiento: -El instructor -Tutor -El entorno -Las TIC -El trabajo colaborativo

3.1. CONOCIMIENTOS

3.1.1. **CONOCIMIENTOS DE CONCEPTOS Y PRINCIPIOS**

Apariencia y actitud personal, Expresión oral y escrita. Autocontrol y prudencia, Relaciones interpersonales Cadena de suministro. Comunicación con el cliente, Etiqueta y protocolo, Estrategias de Atención a través de diferentes medios tecnológicos. Relaciones Públicas, Políticas de la organización, Trabajo en Equipo, Normas de cortesía, Normas técnicas de Gestión de la Calidad vigentes para el servicio al cliente. Concepto, fundamentos, trazabilidad del servicio al cliente y

mejora continua en los procesos del servicio al cliente. Servicio al Cliente: Cliente, Tipos de clientes, Servicio Estándares del servicio, Triángulos del Servicio: Interno y externo, Momentos de Verdad, Ciclo del Servicio Estrategias de Atención Personalizada: Cara a cara. Valor agregado Clasificación de los Clientes. Manejo de la agenda Libreta de Calificaciones del cliente Estrategias de Atención a través de diferentes medios tecnológicos: Teléfono, PBX, Internet, Intranet Correo Electrónico, Fax, Télex, Cité fono, Celular, Beeper, Call Center y aplicativos disponibles.

Comunicaciones Telefónicas. Normas de Cortesía Telefónica. Elementos de apoyo: Fono memo, agendas, directorios, manuales o electrónicos. Fundamentos de conservación documental. Soportes documentales. Concepto y tipos de soportes. Administración del Tiempo.

3.1.2. CONOCIMIENTOS DE PROCESO

Ofrecer atención que favorezca las relaciones de la empresa con el cliente. Aplicar los protocolos e identidad corporativa en la presentación personal. Aplicar atención personalizada que cumpla con los estándares de servicio de calidad de la organización. Prestar servicios que cumplan con los requisitos de los clientes y las reglamentaciones correspondientes. Suministrar la información requerida por los clientes, con los lineamientos y procesos de la organización. Resolver el asunto demandado por los clientes, generando alternativas de solución. Establecer el tiempo de atención a los clientes Prestar la atención al cliente a través de los medios tecnológicos disponibles en la organización. Expresar con calidad los mensajes relacionados con los clientes. Documentar el servicio al cliente aplicando la trazabilidad. Expresar con claridad y precisión los mensajes relacionados con los clientes.

4. CRITERIOS DE EVALUACIÓN

Aplica las cualidades que debe poseer el funcionario que atiende público y facilita el servicio. Proyecta estricta elegancia y distinción, a través de su pulcritud en el vestir, combinación de colores, accesorios, maquillaje y peinado. Aplica actitudes, valores y normas de cortesía en las relaciones interpersonales, de acuerdo con las políticas organizacionales Aplica el protocolo, de acuerdo con la ocasión, el lugar y las personalidades que intervienen en ella. Aplica las normas de cortesía y de etiqueta en todos los eventos de comunicación, atención y servicio al cliente interno y externo. Clasifica los tipos de clientes que visitan la organización, teniendo en cuenta el perfil del cliente. Describe los servicios ofrecidos por una Organización, de acuerdo con el portafolio de servicios. Aplica en la atención y servicio con objetividad los momentos de verdad durante el ciclo del servicio al cliente interno y externo. Evalúa la atención y el servicio prestados por una Organización, a través de la libreta de calificaciones. Aplica las estrategias de atención y de servicio, cara a cara y a través de medios tecnológicos, de acuerdo con los estándares de calidad y las políticas de la Organización.

5. ACTIVIDADES DE EVALUACIÓN

De forma individual en una hoja de su cuaderno elabore un gráfico de forma T, en el escriba en el lado izquierdo las Fortalezas con las que queda a través del desarrollo de las actividades del curso de formación y en el lado derecho de la T las debilidades que identifico y que debe volver fortalezas en el desarrollo de su proyecto de vida.

Duración: 2 Horas

Evidencias de Aprendizaje	Criterios de Evaluación	Técnicas e Instrumentos de Evaluación
Evidencias de Conocimiento: Participa en la plenaria de la guía de aprendizaje ATENCION Y SERVICIO AL CLIENTE *Evidencias de Producto:*	Referencia diversas fuentes de información en la realización de trabajos.	Formulación de Preguntas/Cuestionario Técnica: Valoración de producto, Instrumento de evaluación: Lista de chequeo. Técnica: Simulación

Formato de términos utilizados en atención y servicio al cliente	Identifica la contribución del programa de formación al desarrollo social y productivo. Argumenta y acoge objetivamente los criterios que contribuyen a la resolución de los problemas. Aborda procesos de trabajo colaborativo orientados hacia la construcción colectiva en contextos sociales y productivos.	Instrumento de evaluación: Lista de chequeo

6. CONTROL DEL DOCUMENTO

	Nombre	**Cargo**	**Dependencia**	**Fecha**
Autor (es)	**Carlos Alberto Chacón M**	**Instructor**	**CGTS**	**Febrero 2020**

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

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