PROCESO DE GESTIÓN DE FORMACIÓN PROFESIONAL INTEGRAL
FORMATO GUÍA DE APRENDIZAJE

Guía_08_Postventa_y_ Satisfacción_del_Cliente

IDENTIFICACIÓN DE LA GUÍA DE APRENDIZAJE

- Denominación del Programa de Formación: Técnico En Asesoría Comercial
- Código del Programa de Formación: 631101 Versión Programa 2
- Nombre del Proyecto: Plan de Ventas para Empresas Mipymes
- Fase del Proyecto: Evaluación
- Actividad de Proyecto: Elaborar Informe de Validación del Plan de Ventas de acuerdo a Normatividad Vigente.
- Competencia: Monitorear al cliente de acuerdo con metodologías de evaluación y seguimiento
- Resultados de Aprendizaje Alcanzar: Ra2 Ejecutar Acciones Postventa De Acuerdo Con Políticas De La Organización 1C/48H.
- 1C Duración de la Guía: 48 horas.

2. PRESENTACIÓN:

SERVICIO POSTVENTA



Todo esfuerzo después de la venta que la empresa realiza para satisfacer al cliente, consolida la venta y asegura la compra repetida de forma regular. El servicio postventa es una forma de control sobre los productos o servicios que se comercializan durante la prestación de servicios, es otro momento de contacto con el cliente donde ser pueden detectar más necesidades y vender otros productos o servicios, es una valoración gratuita por parte de los consumidores lo que puede ser de gran utilidad para oportunidades de negocio y lograr la mejora continua, además de la fidelización y es una forma de diferenciación frente a la competencia ya que no todos tienen los mismos servicios postventa ni tienen la misma forma de atenderlos.

Tomada del libro Proceso Comercial.
Imagen tomada de: https://images.app.goo.gl/wPQvxHLQ1EvkC9TM7

3. FORMULACIÓN DE LAS ACTIVIDADES DE APRENDIZAJE:

3.1. Actividades de Reflexión inicial:

Actividad de Aprendizaje 08_1: Fomentar la importancia del Servicio Postventa, Satisfacción y Fidelización del cliente en la empresa, y su impacto en la gestión de ventas.

Para desarrollar acertadamente esta actividad siga en orden los siguientes puntos:

1. En el **MATERIAL DEL APRENDIZ** encontrará la actividad denominada "**ACTIVIDAD_Didáctica_Reflexión_Postventa_y_Satisfacción_del_Cliente"**.
2. En la misma carpeta encontrará el video de socialización previa a la actividad, denominado ***"Publicidad Engañosa_ Alimentos industrializados para niños [Revista del Consumidor TV 26.2]",* o** bien ingrese al siguiente link_

➢ https://youtu.be/YOXmNiQ8W-8

3. Desarrolle lo indicado en el archivo PDF denominado **ACTIVIDAD__Didáctica_Reflexión_Postventa_y_Satisfacción_del_Cliente_ APRENDIZ**. Una vez finalizada esta actividad, se debe subir al Portafolio del Aprendiz con el mismo nombre.

3.2. Actividades de Contextualización e Identificación de Conocimientos necesarios para el aprendizaje:

Actividad de aprendizaje 08_2: Reconocer saberes previos del Servicio Postventa, Satisfacción y Fidelización del cliente como sujeto principal de la actividad empresarial.

El(la) instructor(a) guiará este paso a paso para el desarrollo de esta actividad:

1. Visualice el siguiente video el cual también encontrará en la carpeta **MATERIAL DEL APRENDIZ**:

➢ **VIDEO_Fidelización_del_Cliente** (1:27).

➢ https://www.youtube.com/watch?v=ll1ri15TdCo&t=5s

2. Una vez visto el video, los grupos de proyecto presentarán una ***infografía*** respondiendo en ella los siguientes interrogantes:
   A. Según su opinión ¿Cuál fue el(los) elemento(s) de atracción de la empresa Air+ que cautivó o cautivaron a Juan? (Satisfacción).
   B. ¿Por qué cree que Juan, cinco (5) años después sigue utilizando los servicios de Air+? (Fidelización).

C. Identifique el servicio de Postventa que Air+ le ofrece a Juan. (Postventa).

D. En una escala de uno (1) a cinco (5), siendo cinco (5) la mejor calificación, califique el servicio Postventa que Air+ le ofrece a Juan y argumente su juicio. (Postventa).

E. ¿Considera importante la acción de marcar la diferencia en todos los procesos como lo hace Air+?, ¿por qué? (Satisfacción y Fidelización).

3. Esta Actividad se debe subir al Portafolio del Aprendiz con el nombre de "**ACTIVIDAD_Infografía_Saberes_previos_de_Postventa_Satisfacción_y_Fidelización_del_Cliente"**.

3.3. Actividades de Apropiación del Conocimiento (Conceptualización y Teorización):

Actividad de Aprendizaje 08_3: Relacionar los diferentes conceptos con el Servicio Postventa y la Satisfacción del Cliente, creando un vínculo entre el grado de percepción del cliente y los resultados de la empresa.



Imagen tomada de: https: https://image.slidesharecdn.com/momentosverdadgeneral-

Para lograr lo planteado anteriormente, a continuación, se encontrarán cinco (5) Clases Expositivas, cada una con su material de apoyo y actividades a desarrollar, y así poder conocer, comprender y afianzar todos los conceptos necesarios de la temática principal de esta Guía_08_Postventa_y_ Satisfacción_del_Cliente.

Clase Expositiva_1:

Esta clase #1 se hace con el fin de identificar la secuencia ordenada de cada uno de los momentos que el cliente experimenta cuando contacta una organización como Cadena del Servicio. Para ello es necesario desarrollar los siguientes pasos:

1. El(la) instructor(a) socializa el material denominado:

- **PRESENTACIÓN_Momentos_de_Verdad,** el cual complementará con los dos (2) siguientes videos. Todo se encuentra en la carpeta **MATERIAL DEL APRENDIZ.**

- **VIDEO_Triángulo_del_Servicio** (9:40).
- **VIDEO_Momentos_de_Verdad_y_Ciclo_del_Servicio** (4:13).

2. Posteriormente realicen en grupos la siguiente actividad:

Visualice el siguiente video el cual también encontrará en la carpeta **MATERIAL DEL APRENDIZ**:

4. **VIDEO_Cómo_mejorar_el_servicio_de_mi_negocio** (4:51).

   https://www.youtube.com/watch?v=JjStZwnAX0M

3. Con base en el video anterior desarrolle la actividad denominada **1. "Actividad_Momentos_ Claves_ y Críticos_ de_ la_ verdad**, que encontrará en el material del aprendiz, el cual debe guardar en la plataforma Territorium y en el Portafolio del Aprendiz con el mismo nombre.

Clase Expositiva_2:

Esta clase #2 permitirá entender la importancia de considerar que la relación de la empresa con el cliente no termina con la venta del producto o servicio; sino que por el contrario, es preciso saber que es allí en donde comienza.

La siguiente es la secuencia planteada para conseguir el propósito de la Clase Expositiva_2.

1. El(la) instructor(a) socializa el material denominado:

PRESENTACIÓN_Postventa_y_Herramientas_de_Medición. Se encuentra en la carpeta **MATERIAL DEL APRENDIZ.**

2. Una vez finalizada la socialización, desarrollen, de acuerdo a las indicaciones del(la) instructor(a), el material *"Actividad para Desarrollar en Clase"* el cual encontrarán en el material del aprendiz.

3. Esta Actividad se debe subir al Portafolio del Aprendiz y a la Plataforma Territorium con el nombre **"2. ACTIVIDAD_para_desarrollar_en_clase"**.

Clase Expositiva_3:

Como ya todos conocemos, el cliente es cada vez más exigente, empujado por las nuevas ofertas que hay en el mercado, y en la actualidad dan por hecho la existencia de un servicio Postventa. Lo más importante en los mercados es el logro de la fidelización de clientes. Es necesario conservar los clientes y para hacerlo se debe satisfacerlos, de manera anticipativa y proactiva. Por tanto, el servicio postventa crea valor en función de lo que los clientes necesitan y esperan.

Por lo anterior y con el propósito de conocer la importancia del servicio que la empresa le presta a sus clientes después de que ellos han comprado sus productos y servicios (Postventa), se plantea esta clase #3 a través de la siguiente serie de pasos:



Imagen tomada de: https://th.bing.com

1. El(la) instructor(a) socializa el material denominado:

PRESENTACIÓN_Sistema_de_PQRSF_Acciones_de_Mejora_como_Clasificación_de_Solicitudes_del_Cliente.

Esta presentación se encuentra en la carpeta **MATERIAL DEL APRENDIZ** (se sugiere tomar apuntes y realizar los ejercicios propuestos para comprender mejor las temáticas).

Con la socialización de este material se aprenderán conceptos, características, la importancia y los medios de la Clasificación de las Solicitudes del Cliente.

2. Observe el siguiente video, el cual le permitirá reforzar y ampliar los conocimientos. Además del vínculo, también lo encontrará como archivo en la carpeta **MATERIAL DEL APRENDIZ.**

5. **VIDEO__PQRSF** (5:15).

https://www.youtube.com/watch?v=58dcqzdYtnM

3. Observe este otro video y con base en él y a la socialización, explicación y apuntes realizados anteriormente, desarrollar como lo indique el(la) instructor(a), la Actividad:

3. TALLER_Roles_Postventa_Acción_y_Satisfacción_al_Cliente_PQRSF que se encuentra en la carpeta **MATERIAL DEL APRENDIZ**.

6. **VIDEO_Estudio_de_caso:_servicio_al_cliente** (4:29).

https://www.youtube.com/watch?v=cnVVmBvV-9s&t=63s

NOTA: Para la correcta realización del **TALLER_Roles_Postventa_Acción_y_Satisfacción_al_Cliente_PQRSF** mencionado anteriormente, consulte en el siguiente enlace o en la carpeta **MATERIAL DEL APRENDIZ,** como archivo en PDF con el nombre de: **Atención_al_Ciudadano_Tipos_de_Solicitud_Agencia_Logística_Fuerzas_Militares**, un claro ejemplo de un **Sistema real de PQRSF** el cual le servirá como guía.

- https://www.agencialogistica.gov.co/atencion-al-ciudadano/tipos-de-solicitud/

4. Cargar este Taller como Evidencia en la plataforma Territorium y en el Portafolio del Aprendiz con el nombre "**TALLER_Roles_Postventa_Acción_y_Satisfacción_al_Cliente_PQRSF".**

Clase Expositiva_4:

Esta clase #4 expone la trazabilidad como un conjunto de procedimientos que permiten registrar e identificar la ubicación y trayectoria del producto a lo largo de toda la cadena de suministro, conocer con su uso cuál es la procedencia de la mercancía, o cómo es su procesamiento y su distribución y por último, permite identificar fallos y mejorar los procesos de las empresas, aumentando así su eficacia y eficiencia logística con su aplicabilidad. Para lo anterior:

1. El(la) instructor(a) socializa el material denominado:

PRESENTACIÓN_Trazabilidad_del_Servicio_al_Cliente. Esta presentación se encuentra en la carpeta **MATERIAL DEL APRENDIZ.**

2. En la carpeta **MATERIAL DEL APRENDIZ.** se encuentra el **VIDEO_Los_Simpson_predijeron_el_coronavirus_Fragmento_del_capítulo_Marge_en_cadenas_(1993)** (4:25) el cual se debe observar.

3. Posteriormente, de forma grupal se realizará una ***Línea de Tiempo*** con imágenes donde se evidencie la trazabilidad de dónde y cómo inició el primer caso de contagio, hasta llegar al momento de infectar al hijo de Flanders. Se recomienda tener en cuenta cada detalle.

4. Luego agréguele a la Línea de Tiempo la conclusión grupal (propia) de la importancia y la utilidad de la trazabilidad en los diferentes contextos que se puedan presentar.

5. Por último, cargue la evidencia en la plataforma Territorium y en el Portafolio del Aprendiz con el nombre "**ACTIVIDAD_Comic_Trazabilidad_del_Servicio"**.

Clase Expositiva_5:

Teniendo en cuenta que la fidelización del cliente consiste en retener clientes ganados, que continúen comprando los productos o servicios gracias a las experiencias positivas que han tenido con la empresa, esta clase #5 permitirá aplicar herramientas para conocer el nivel de satisfacción del cliente. Para ello es necesario desarrollar cada uno de los siguientes puntos:

1. El(la) instructor(a) socializa el material denominado:

PRESENTACIÓN_Herramientas_Hallazgos_Fidelización del_Cliente. Esta presentación se encuentra en la carpeta **MATERIAL DEL APRENDIZ.**

ACTIVIDAD 1:

1. Luego de la socialización, el aprendiz realizará la actividad denominada **4.Taller_Herramientas_Hallazgos_Atención_al Cliente**, que se encuentra en el material del aprendiz, el cual consiste en diseñar una encuesta de satisfacción al cliente.

2. El aprendiz puede utilizar para su diseño Google Forms (Formularios) o Forms, (One Drive)
3. Realizar mínimo 6 preguntas direccionadas al tema de satisfacción al cliente
4. Incluir objetivo en la encuesta.

5. Tener en cuenta una bonita diagramación
6. Presentarla a sus compañeros en Clase.

Solo hay que generar las preguntas y diseñar la encuesta de manera creativa (preguntas, diseño y diagramación), no hay que aplicarla.

7. Como evidencia, deben presentar el taller e incluir la pantalla en Word de la encuesta realizada y subirlo a la plataforma Territorium y al Portafolio del Aprendiz con el nombre de **Actividad_Encuesta_Herramientas_Hallazgos_Atención_al_Cliente.**
8. El Taller lo encuentra en la carpeta **MATERIAL DEL APRENDIZ.**

DINÁMICA_Postventa_y_Satisfacción_del_Cliente.

Como preámbulo para desarrollar la evaluación, lo invitamos a que desarrolle el juego denominado "DINÁMICA_Postventa y Satisfacción del cliente", el cual encontrará en el siguiente enlace.

https://es.educaplay.com/recursos-educativos/17323614-postventa_y_satisfaccion_al_cliente.html

Froggy Jumps: Postventa y Satisfacción al Cliente (formación de personal) (educaplay.com)

Una vez finalizado, como evidencia tome pantallazos en el desarrollo del juego y súbalo a la plataforma Territorium y al portafolio del aprendiz, con el nombre de "DINÁMICA_Postventa y Satisfacción del cliente".

PRUEBA DE CONOCIMIENTOS:

Por último los aprendices presentarán la prueba titulada: **08_3.1._PRUEBA_de_Conocimientos**.

3.4. Actividades de Transferencia del Conocimiento:

Actividad de Aprendizaje 08_4: Presentan de manera creativa y clara Sistema PQRSF y Acción de Mejora, de la empresa creada, teniendo en cuenta los siguientes puntos.

1. Cree y argumenten coherentemente, el Sistema de Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Felicitaciones (PQRSF) propio para la empresa representada, teniendo en cuenta para cada uno de sus Tipos de Solicitud (PQRSF) contenido de Definición y Requisitos.
2. Cada equipo elige una de las variables (PQRSF) y ejemplifican como cliente y empresa, para desarrollarla (Realice la Acción de Mejora y la estrategia como solución a la misma).
3. Defina el canal.
4. Socialícela en clase a sus compañeros e instructor

Al realizarlo:

1. Plantee inicialmente su Sistema PQRSF ***en una tabla en archivo de Word*** con el siguiente contenido:

En ***su propuesta*** de ***Sistema de PQRSF*** se deben visualizar y socializar **solamente** las columnas de:

- Tipos de solicitud.
- Definición.
- Requisitos.

Cada columna deberá contener **únicamente** la información adaptada y aplicada (viable y coherente) a su empresa representada de:

- **P**eticiones.
- **Q**uejas.
- **R**eclamos.
- **S**ugerencias.
- **F**elicitaciones.

Ejemplo Tabla archivo Word:

Tipos de solicitud	Definición	Requisitos
Peticiones		
Quejas		
Reclamos		
Sugerencias		
Felicitaciones		

5. Una vez generado el contenido en la tabla de Word, de manera creativa y con buena diagramación, ***migre su Sistema PQRSF a formato de PowerPoint.***

6. Finalmente cargue como evidencia ***los dos archivos*** (Word y PowerPoint), **ambos** con el nombre de "**ELABORAR_Propuesta_Sistema_PQRSF_Acción de Mejora, Postventa_y_Satisfacción_al_Cliente",** de manera individual, en el Portafolio del Aprendiz y en la Plataforma Territorium, en Evidencia de Actividad de Transferencia de Guía_08_Postventa_y_ Satisfacción_al_Cliente.



Imagen tomada de: https://www.freepik.es

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: ➢ 08_3.1._PRUEBA_de_Conocimientos. **Evidencias de Desempeño:** ➢ ACTIVIDAD__Didáctica_Reflexión_Postventa_y_Satisfacción_del_Cliente. **Evidencias de Producto:** ➢ ACTIVIDAD_Infografía_Saberes_previos_de_Postventa_Satisfacción_y_Fidelización_del_Cliente". ➢ Actividad_Momentos_ Claves_ y Críticos_ de_ la_ verdad". ➢ TALLER_Roles_Postventa_Acción_y_Satisfacción_al_Cliente_PQRSF". ➢ ACTIVIDAD_Comic_Trazabilidad_del_Servicio". ➢ Taller_Herramientas_Hallazgos_Atención_al_Cliente" ➢ ACTIVIDAD_Herramientas_de_Medición". ➢ Actividad_Encuesta_Herramientas_Hallazgos_Atención_al_Cliente.	Determinar Acciones Postventa a partir de la experiencia de Servicio. Atiende las solicitudes de los clientes teniendo en cuenta políticas de servicio. Maneja respuesta a clientes según requerimientos de la organización.	Cuestionario de preguntas. Socialización, asociación y gamificación. Presentaciones, socialización del material de apoyo y cuestionarios de preguntas.

Evidencias de Producto: ➢ "08_4_ELABORAR_Propuesta_Sistema_PQRSF_Postventa_y_Satisfacción_al_Cliente".	Presenta informe de trazabilidad de servicio según políticas de la organización.	Informe.

5. GLOSARIO DE TÉRMINOS:

- **Acción de Mejora:** Herramienta por la cual se puede conocer tanto lo bueno como lo malo sobre algún servicio, proceso o producto**.**
- **Atención al Ciudadano:** Se trata de la gestión y el fortalecimiento de los canales de servicio con los que cuenta la entidad para interactuar con la ciudadanía, usuarios o grupos de interés.
- **Atención al Cliente:** El servicio de atención al cliente, es aquel utilizado por una empresa o institución para establecer una conexión con sus clientes, con vistas a mejorar la calidad de sus productos o, en caso de ser un establecimiento comercial, el cuidado que se le brinda al consumidor al ser atendido por el personal.
- **Canal de Atención:** proceso mediante el cual una empresa gestiona las peticiones, quejas, reclamos y sugerencias que realizan los clientes.
- **Ciclo del Servicio**: El ciclo del servicio al cliente es la secuencia completa de experiencias que tiene un cliente o usuario con una organización, durante la adquisición de un servicio para satisfacer una necesidad.
- **CRM:** Customer Relationship Management: es una combinación de cambios estratégicos, de procesos organizativos y tecnológicos para buscar mejorarlas gestión del negocio, entorno al comportamiento de los clientes.

- **Encuesta:** Es el método más clásico y utilizado para conocer qué piensan los clientes de nuestra organización.

- **Encuesta de Calidad**: Tras la venta de productos o realización del servicio, algunas empresas se ponen en contacto con sus clientes por teléfono o correo electrónico para comprobar la entrega, en caso de haber realizado transporte y conocer su grado de satisfacción.

- **Evidencia:** Prueba determinante en un proceso.

- **Fidelización al Cliente:** es una estrategia empresarial, encaminada a la creación de vínculos sólidos y mantenimiento de relaciones a largo plazo con los cliente de la empresa, con el fin de conseguir una alta participación en sus compras, basada en que los consumidores realicen todas o la mayoría de sus compras de un tipo de producto en la misma empresa.

- **Herramientas de Medición:** Los instrumentos de evaluación de la satisfacción del cliente ayudan a medir con precisión qué tan contentos se encuentran los consumidores utilizando encuestas de satisfacción online. Los investigadores pueden utilizar escalas de valoración de tres, cinco, siete, diez y once puntos.

- **Infografía:** imagen explicativa que combina texto, ilustración y diseño, cuyo propósito es sintetizar información de cierta complejidad e importancia, de una manera directa y rápida.

- **Marca:** La marca es el identificador comercial de los bienes y servicios que ofrece una empresa y los diferencia de los de la competencia.

- **Momentos de Verdad**: Un Momento de la Verdad es un episodio en el cual el cliente entra en contacto con cualquier aspecto de la empresa y se crea una impresión sobre la calidad de su servicio. (Karl Alprecht).

- **Rol:** función que alguien o algo desempeña.

- **Satisfacción del Cliente:** indicador inherente al ámbito del marketing que implica la satisfacción que experimenta un cliente en relación a un producto o servicio que ha adquirido o consumido.

- **Servicio**: Aplicación de esfuerzos humanos o mecánicos a personas, animales u objetos. A diferencia de un producto, un servicio se caracteriza por su intangibilidad y por el hecho de ser perecedero y no poderse almacenar.

- **Servicio Postventa:** consiste en el seguimiento de los productos y servicios después de que el cliente los haya comprado. En caso necesario, garantiza el mantenimiento, la reparación o el cambio de un producto vendido por la empresa.

- **Sistema PQRSF:** Herramienta o canales que permiten conocer las inquietudes y manifestaciones objetivas y transparentes, de los grupos de interés de las empresas, para que tengan la oportunidad de fortalecer su servicio y seguir en el camino hacia la excelencia operativa.

- **Solicitudes del Cliente:** Son aquellos requerimientos que realizan los usuarios en los cuales,

la respuesta o el documento solicitado es entregado en un lapso de tiempo determinado por la empresa.

- **Trazabilidad al cliente**: La trazabilidad interna es obtener la trazabilidad que va dejando un producto por todos los procesos internos de una compañía, con sus manipulaciones, su composición, la maquinaria utilizada, su turno, su temperatura, su lote, etc., es decir, todos los indicios que hacen o pueden hacer variar el producto para el consumidor.

- **Triángulo del Servicio**: El triángulo de servicio es un esquema que permite integrar cuatro elementos claves para una mejor gestión de los negocios y garantizar la satisfacción del cliente, de hecho es este el que toma el protagonismo y es el centro de este modelo.

- **Venta:** La venta es un convenio en el que se conjugan las actividades realizadas por las partes intervinientes, el vendedor (proceso de venta) y el comprador (proceso de compra), cuya consecuencia inmediata se refleja en el ingreso económico para la una y la satisfacción de una necesidad para la otra.

6. REFERENTES BIBLIOGRÁFICOS:

- Libro Denton, Keith. Calidad en el servicio a los clientes. Ediciones Díaz de Santos, 1999.
- Libro Chiavenato Idalberto, Mc Graw Hill. Introducción a la teoría de la Administración.
- Libro Serna Gómez, Humberto. Servicio al Cliente, Editores 1988.
- Libro Tschohl, John. Cómo conservar clientes con un buen servicio. Editorial Pax. México 2008.
- Material Universitario Alet, J. (2015). Visión cliente, crecer y ganar con los clientes. Dirección Comercial, Universidad Internacional de la Rioja UNIR. Barcelona: Editorial Profit.
- Libro Gerencia del Servicio Alternativa para la Competitividad (Mario Enrique Uribe Macías).
- Libro Atención al Cliente en el proceso comercial. Operaciones administrativas comerciales. Centro de Estudios Adams. Perez León Eva. Bogotá. Ediciones de la U. 2019.
- Libro Dirección de Marketing, Philip Kotler, Kevin Lane Keller Pearson Educación, 2009.
- Pujol, B. (1999). Diccionario de marketing. España: Cultural, S. A.
- Norma ISO 001.

7. WEBGRAFÍA:

- https://www.questionpro.com/blog/es/el-servicio-post-venta-herramienta-vital-para-fidelizar-clientes/
- https://mail.google.com/mail/u/0/#inbox/KtbxLthKLDqbFKDfbWTQgjDhbPgLTqFzML?projector=1
- https://www.dinero.com/edicion-impresa/opinion/articulo/mal-servicio-cliente-movistar/190924
- https://www.youtube.com/watch?v=JjStZwnAX0M
- https://www.quieromasventas.com/creacion-de-manuales-de-ventas

- https://blog.hubspot.es/service/momentos-de-verdad-servicio-al-cliente
- https://www.intertek.com.co/sistema-PQRS/
- https://www.isotools.org/2022/01/26/que-es-pqrs-y-por-que-lo-necesita-mi-empresa/
- https://www.youtube.com/watch?v=MMk-YIkJEIs
- https://www.agencialogistica.gov.co/atencion-al-ciudadano/tipos-de-solicitud/
- https://www.significados.com/infografia/
- https://www.gestiopolis.com/venta/#que-es-venta
- https://colaboracion.dnp.gov.co › CDT › ABC Servicio al .ciudadano.
- https://colaboracion.dnp.gov.co/CDT/Programa%20Nacional%20del%20Servicio%20al%20Ciudadano/ABC%20Servicio%20al%20Ciudadano.pdf
- https://economipedia.com/definiciones/marca.html
- https://dle.rae.es/
- https://www.salesforce.com/mx/blog/2018/3/Postventa-que-es-y-como-hacer.html
- https://definicion.de/medicion/
- https://www.google.com/search?q=fildelizacion&rlz=1C1OKWM_esCO855CO855&oq=fildelizacion+&aqs=chrome..69i57j0i13l7.2491j0j4&sourceid=chrome&ie=UTF-8
- https://www.beetrack.com/es/blog/tipos-de-trazabilidad-ventajas#:~:text=La%20trazabilidad%20permite%20conocer%20el,de%20los%20productos%20por%20lote.

7. CONTROL DEL DOCUMENTO:

	Nombre	Cargo	Dependencia	Fecha
Autor (es)	Lina María Echeverry Cabeza.	INSTRUCTORA	Articulación con la Educación Media.	31/05/2022
Autor (es)	Edna Magnolia Pineda Valbuena.	INSTRUCTORA	Articulación con la Educación Media.	31/05/2022

8. CONTROL DE CAMBIOS:

	Nombre	Cargo	Dependencia	Fecha	Razón del Cambio
Autor (es)	Edna Magnolia Pineda Valbuena	INSTRUCTORA	Articulación	09/12/2023	Ajustes en la Guía.

			con la Educación Media.		