



PROCESO DE GESTIÓN DE FORMACIÓN PROFESIONAL INTEGRAL

FORMATO GUÍA DE APRENDIZAJE

- **Denominación del Programa de Formación:** Información y Servicio al Cliente
- **Código del Programa de Formación:** 135319
- **Nombre del Proyecto:** Diseño de estrategias efectivas para la prestación de un servicio al cliente con calidad
- **Fase del Proyecto:** Análisis
- **Actividad de Proyecto:** Realizar diagnóstico empresarial de pymes en el municipio de acuerdo a protocolos establecidos e indicadores de calidad.
- **Competencia:** Realizar el procesamiento de la información de acuerdo con las necesidades de la organización.
- **Resultados de Aprendizaje Alcanzar:**
 - R3.** Verificar la información registrada, de acuerdo con los protocolos de servicios de la organización y métricas establecidas.
 - R4.** Proponer acciones de mejora, según los procedimientos de la organización.

Duración de la Guía: 85 Horas

2. PRESENTACIÓN



Las actividades contenidas en esta guía, plantean al aprendiz una propuesta de aprendizaje autónomo y colaborativo, su responsabilidad y motivación son factores necesarios para lograr los resultados de aprendizaje planteados. Su instructor/a le orientará y asesorará constantemente en el desarrollo de la misma.

Lo invito con el desarrollo de esta guía a identificar que se debe tener en cuenta para verificar una información de acuerdo con los protocolos de

servicios de la organización y métricas establecidas, así mismo ejecutar un plan de acción la cual pueden realizar mediante la gestión de requerimientos el cual es un tema innegociable dentro de la gestión de las relaciones con clientes, ya que es la forma mediante la cual estos le expresan a las empresas lo que necesitan, especialmente después de haber adquirido un bien o servicio.

GFPI-F-135 V01

Muchos éxitos querido(a) Aprendiz, durante su proceso de formación.



3. FORMULACIÓN DE LAS ACTIVIDADES DE APRENDIZAJE

3.1 Actividad de reflexión Inicial (Actividad Individual)



Estimado aprendiz, la gestión de requerimientos es un tema innegociable dentro de la gestión de las relaciones con clientes, ya que es la forma mediante la cual estos le expresan a las empresas lo que necesitan, especialmente después de haber adquirido un bien o servicio; ello cobra más relevancia cuando se tiene en cuenta que la experiencia al cliente es hoy un elemento clave dentro de las organizaciones.

Lo invitamos a ver el siguiente video a través de los cuales comprenderá, desde un enfoque diferente, la importancia del cliente en las organizaciones, posteriormente, dé respuesta a las preguntas planteadas en el espacio dispuesto por el instructor.

➤ Video: El éxito se encuentra en poner atención a los detalles. Conferencista Álvaro Bóleres. Disponible en: <https://www.youtube.com/watch?v=luK09f65WKc>

Preguntas:

- ¿Cómo un agente de servicio puede aportar a aplicar esta frase en la empresa: "El éxito se encuentra en poner atención a los detalles"?
- ¿Cómo una empresa podría dar ejemplo de empatía con los clientes? Indíquelo.

Nota. Este ejercicio tiene como finalidad encaminar y motivar en el desarrollo de su aprendizaje, para el cual deberá participar y debatir mediante una socialización con la orientación de su tutor(a) y el apoyo de sus compañeros.

3.2 Actividades de contextualización e identificación de conocimientos

3.2.1 Actividad N°1 VIDEO. SIMULACIÓN SOBRE RECEPCIÓN DE REQUERIMIENTO. GRUPAL)

Luego de que el instructor de formación les explique a nivel general, la importancia que tiene la gestión de requerimientos dentro de una organización, la cual es la actividad primordial para un agente de servicio, es importante entrar en detalle sobre cómo es este proceso. Para tal fin, desarrolle esta evidencia con el equipo de trabajo conformado desde el inicio de este proceso formativo en las anteriores guías de aprendizaje.



La evidencia consiste en realizar en equipos colaborativos ejercicios de simulación donde se evidencia la gestión de requerimientos desde el contacto con el cliente hasta su cierre o escalamiento.

Es importante tener presente que la situación se realizará simulando la atención a través de un canal telefónico.

A continuación, se detalla el paso a paso a tener en cuenta para desarrollar esta evidencia:

- Reúnase con su equipo de trabajo.
- Tengan en cuenta que participarán en este ejercicio dos roles que serán:
 - ✓ Agente de atención al cliente.
 - ✓ Cliente.
- El equipo deberá dividirse en roles, por lo que algunos integrantes del equipo serán clientes y otros serán agentes de atención, asegurando que por cada dos aprendices del equipo colaborativo se realice una simulación.

➤ Para mayor claridad en la asignación de roles, tenga en cuenta estos tres ejemplos:

1. Si el equipo colaborativo está conformado por cuatro aprendices, significa que deben realizarse dos ejercicios de simulación donde dos aprendices ejercerán el rol de agentes y los otros dos de clientes.

2. Si el equipo colaborativo está conformado por cinco aprendices, significa que deben realizarse dos ejercicios de simulación, donde dos aprendices ejercerán el rol de agentes y los otros dos de clientes, en este caso aleatoriamente uno no participará en la simulación, aunque sí posteriormente en la realización del informe.

3. Si el equipo colaborativo está conformado por seis aprendices, significa que deben realizarse tres ejercicios de simulación, donde tres aprendices harán el rol de agentes de servicio y otros tres representarán a los clientes.

➤ Definan qué tipo de solicitudes van a recrear: la gestión de una petición, de una queja, de un reclamo, la compra un producto o servicio.

➤ De acuerdo con los procedimientos técnicos, elaboren el flujo para la atención de requerimientos, asegurándose de que en el transcurrir de cada



simulación, quien desempeñe el rol de agente de servicio vaya diligenciando la plantilla “Formato_de_gestion_de_requerimiento”, que a continuación, se relacionan los campos que debe tener:

a. Fecha.

b. Cliente: digitar el nombre del cliente.

c. Tipo de requerimiento: seleccionar.

d. Descripción del caso.

e. Respuesta entregada al cliente.

f. Acción realizada.

g. Nombre del agente de atención al cliente que atendió la situación o requerimiento.

- ***Para cada simulación, se deben crear los guiones para cada uno de los roles (clientes y agente de servicio) El guion se entiende como el libreto de lo que desarrollará cada uno de los participantes en el video.***
- Preparen la logística para la realización del video: plataforma, cámara, vestuario (en caso de considerarse necesario).
- Desarrollen el video. Para realizar la grabación del video pueden hacer uso de sus dispositivos móviles o herramientas Web como Screencast o Matic, Loom o alguna que usted conozca.
- Tenga en cuenta que su video deberá ser cargado en alguna plataforma de videos como YouTube o Vimeo y compartir el enlace para que el instructor y/o compañeros puedan visualizar su presentación.

Nota importante: En la actividad de campo realizada en la anterior guía de aprendizaje su equipo de trabajo realizó una investigación acerca de una empresa, por lo anterior las siguientes actividades según lo consideren pertinente puede tomarla como referencia para la actividad.

Lineamientos generales para la entrega de la evidencia:

o **Producto para entregar:** video.

o **Materiales:** Marcador borrable, TICS, borrador, tablero, lápiz, lapicero.

o **Extensión:** cada simulación máximo de 5 minutos.



3.2.2 Actividad N°2 INFORME. IDENTIFICACIÓN DE PUNTOS POSITIVOS DE LA INTERACCIÓN Y LAS OPCIONES DE MEJORA.

Los informes representan una forma de evidenciar la gestión, ya que, a través de ellos, se pueden plasmar de una manera formal las actividades realizadas y/o los indicadores obtenidos, para este caso de la interacción con los clientes y lo que a raíz de esto se debe mejorar. Con base en lo anterior, debe desarrollar esta evidencia con el grupo con el cual está trabajando y realizar un informe que contenga los siguientes puntos:

1. Portada.
2. Reconocimiento de la empresa (misión-vision-objetivo)
3. Introducción
4. Cuerpo: realicen un análisis de la evidencia desarrollada en el punto anterior: "Video. Simulación sobre recepción de requerimiento." El análisis se plantea como la respuesta clara a cada uno de los ítems, teniendo presente que, para cada video, se deben desarrollar los siguientes cinco aspectos:
 - ✓ Identificación de roles (referenciar nombre de cada integrante y que rol estaba realizando en la simulación).
 - ✓ Descripción de las características de cada rol: cómo se comportaron, qué acciones tuvieron frente al requerimiento.
 - ✓ Tipo de solicitud seleccionada: petición, queja o reclamo, compra de productos o servicios y explicar el porqué de esta clasificación.
 - ✓ Análisis del flujo de atención al cliente: ¿se desarrolló tal cual como se había planteado?, ¿hubo actividades o aspectos que no se realizaron?
 - ✓ Descripción cualitativa del momento en que finalizó la interacción con el cliente; es decir, donde se cerró el requerimiento, ¿se cumplió con lo que se había referenciado en el flujo para la atención de requerimientos que se había diseñado previamente?
 - Describan los protocolos establecidos por la empresa y qué utilizaron en la recepción y solución del requerimiento.
 - Recomendaciones que opciones de mejora plantean para fortalecer la recepción y solución a los requerimientos de los clientes.
 - Conclusiones del ejercicio(que enseñanza les deja esta actividad de aprendizaje).



Adjunten para la entrega de la evidencia los siguientes documentos:

- ✓ Guiones utilizados por cada uno de los integrantes del equipo.
- ✓ Plantillas diligenciada del formato de gestión de requerimientos

Consideración a tener en cuenta para la entrega:

- El informe debe ser presentado teniendo en cuenta el vocabulario técnico aprendido a lo largo del desarrollo del programa formativo.
- Debe contener el desarrollo de todos los puntos solicitados.

Lineamientos generales para la entrega de la evidencia:

- o **Producto para entregar:** Informe
- o **Materiales:** Marcador borrable, TICS, borrador, tablero, lápiz, lapicero.
- o **Extensión:** Libre

3.3 Actividades de apropiación del conocimiento (Conceptualización y Teorización).

3.3.3 Actividad N° 3 EVALUACIÓN DE CONOCIMIENTO – INDIVIDUAL

Como consecuencia de la transformación digital de las organizaciones, hoy los procesos de atención a clientes suelen estar mediados de plataformas tecnológicas; es por ello, que cobra tanta relevancia que los agentes de servicio tengan herramientas teórico-prácticas muy buenas para incorporar en su desempeño, la utilización de las tecnologías de la información y las comunicaciones, tales como los sistemas de información y las bases de datos permiten alcanzar este objetivo.

Es así, como con el desarrollo de esta evidencia, tendrá la oportunidad de poner a prueba los conocimientos adquiridos en lo asociado a la recepción de requerimientos, lo que permitirá realizar una validación y verificación sobre las bases conceptuales que posee para gestionar los diferentes tipos de solicitudes.

La evidencia se realiza de forma presencial y debe ser presentada de forma individual.



Lineamientos generales para la entrega de la evidencia:

- o Producto a entregar:** Evaluación presencial de 10 preguntas (única respuesta)
- o Formato:** Hoja impresa tamaño carta
- o Duración:** 50 minutos.

4. ACTIVIDADES DE EVALUACIÓN

Evidencias de Aprendizaje	Criterios de Evaluación	Técnicas e Instrumentos de Evaluación
<p>Evidencias de Conocimiento: Identifica aspectos relevantes de los temas de Verificar la información registrada y propuesta de planes de acción.</p> <p>Evidencias de Desempeño: Desarrolla sus habilidades en actividades de simulación relacionadas con casos reales.</p> <p>Evidencias de Producto: Presenta actitudes de servicio conforme a las políticas de la organización.</p>	<p>RECOLECTA LA INFORMACIÓN, TENIENDO EN CUENTA LOS DIFERENTES CANALES DE COMUNICACIÓN DE LA ORGANIZACIÓN</p> <p>MANEJA LA INFORMACIÓN DE ACUERDO CON LAS NORMAS Y NECESIDADES DE LA ORGANIZACIÓN.</p> <p>INFORMA UNA POSIBLE RESPUESTA RESOLUTIVA DE ACUERDO CON PROCEDIMIENTOS TÉCNICOS.</p> <p>VERIFICA LA INFORMACIÓN, DE ACUERDO CON LAS NECESIDADES DE LA ORGANIZACIÓN</p> <p>CIERRA EL PROCEDIMIENTO DE RECEPCIÓN DEL REQUERIMIENTO CON EL CLIENTE A PARTIR DE PROTOCOLOS DE LA ORGANIZACIÓN.</p>	<p>Socialización</p> <p>Mesa redonda</p> <p>Video</p> <p>evaluacion</p>



5. GLOSARIO DE TÉRMINOS

Acentuación: se refiere a la distribución de los acentos ortográficos.

Acción de mejora: actuación de optimización al Sistema de Gestión de la Seguridad y Salud en el Trabajo para lograr mejoras, tanto en el desempeño de la organización sobre aspectos de seguridad y salud como en el trabajo, de forma coherente con su política.

Cliente: es el centro de la estrategia de la empresa. Representa a la persona o empresa que adquiere los bienes y servicios.

Alta dirección: persona o grupo de personas que dirigen y controlan una empresa.

Análisis de alternativas: identificación de uno o más medios que representan estrategias para dar solución a la problemática abordada. Permite establecer el objetivo principal del proyecto, así como identificar los medios posibles para alcanzarlo y seleccionar aquellos que resulten más adecuados, desde los puntos de vista técnico y económico.

Empatía: principio básico necesario para la interacción con clientes, consiste en ponerse en el lugar del otro, sin perder la objetividad.

Empresa: estructura económica sobre la cual funciona la economía.

Satisfacción del cliente: grado en el que el desempeño percibido de un producto o servicio coincide con las expectativas del comprador.

Valor: asignación monetaria que da un cliente a un producto en función de la necesidad que satisface o de la usabilidad que representa.

6. REFERENTES BIBLIOGRÁFICOS.

Ardila, E. (1984), *Técnicas de ventas: objeciones*. SENA.

Navarro, M. (2012). Técnicas de ventas. https://www.aliat.click/BibliotecasDigitales/economico_administrativo/Tecnicas_de_venta.pdf

Presidencia de Colombia. (1971). *Decreto 410 de 1971*, por el cual se expide el Código de Comercio. <https://www.camarabaq.org.co/wp-content/uploads/2021/03/CodigodeComercio-2.pdf>

Viña. A. (2005). *Atención y servicio al cliente con nuevas tecnologías de información y comunicación*. SENA. <https://repositorio.sena.edu.co/handle/11404/2345>



7. CONTROL DEL DOCUMENTO

	Nombre	Cargo	Dependencia	Fecha
Autor (es)	Lila Ballesteros G.	Instructora	Centro de Comercio, industria y turismo de cordoba	2023

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

	Nombre	Cargo	Dependencia	Fecha	Razón del Cambio
Autor (es)					