PROCESO DE GESTIÓN DE FORMACIÓN PROFESIONAL INTEGRAL

FORMATO GUÍA DE APRENDIZAJE

IDENTIFICACIÓN DE LA GUIA DE APRENDIZAJE

- **Denominación del Programa de Formación:** TC BILINGUAL EXPERT ON BUSINESS PROCESS OUTSOURCING
- **Código del Programa de Formación:** 135326
- **Nombre del Proyecto:** Elaboración de una propuesta de acciones de mejora de los procedimientos técnicos de atención al cliente extranjero, según protocolos establecidos. Desarrollar una propuesta formativa para el programa, que aporte a la superación de retos que el pais tiene en el campo de Contact Center and Business Process Outsourcing.
- **Fase del Proyecto:** Análisis
- **Actividad de Proyecto**: Segmentar el mercado objetivo a atender
- **Competencia:** DAR RESPUESTA A LOS REQUERIMIENTOS DE LOS CLIENTES DE ACUERDO CON LOS PROCEDIMIENTOS ESTABLECIDOS Y NORMATIVIDAD.
  TRAMITAR QUEJAS, PETICIONES, RECLAMOS Y SUGERENCIAS SEGÚN PROCEDIMIENTOS Y NORMATIVIDAD VIGENTE.
- **Resultados de Aprendizaje Alcanzar:** STRUCTURE THE PROCESS FOR PROVIDING THE SERVICE ACCORDING TO THE PROCEDURES, THE USER AND THE INDUSTRY NEEDS IN THEIR NATIVE LANGUAGE AND IN ENGLISH.
  ORIGINATE A CORRECTIVE PLAN BASED ON THE RESULTS OBTAINED FROM THE INTERACTION.
- **Duración de la Guía:** 100 horas

2. PRESENTACIÓN



Tomado de: Notisena Risaralda
(SENA, 2012)

Estimado aprendiz el siguiente testimonio presenta en términos generales lo importante que va a ser para usted emprender el camino de la especialidad,

Laura no había terminado el entrenamiento en la empresa para la que fue contratada cuando se enteró de una nueva vacante interna; aplicó, se quedó con el nuevo puesto y hoy es la encargada de liderar los

procesos de inducción de la compañía. A Tulio lo motiva su trabajo porque le ha permitido ayudar a otros a cambiar sus vidas. Valeria cuenta que en poco tiempo logró escalar a otra posición en la multinacional para la cual trabaja, donde está aplicando la carrera que estudió. Juan comenta que en tan solo unos cuantos meses, logró ascender a un nuevo cargo, algo que poco ocurre en otras industrias.

Todos ellos tienen un factor común: trabajan en empresas del sector BPO Contact Center, donde han logrado un crecimiento profesional acelerado; dominan el inglés y han sido testigos de que sí se puede escalar dentro de esta próspera industria. (invest pacific, 2021)

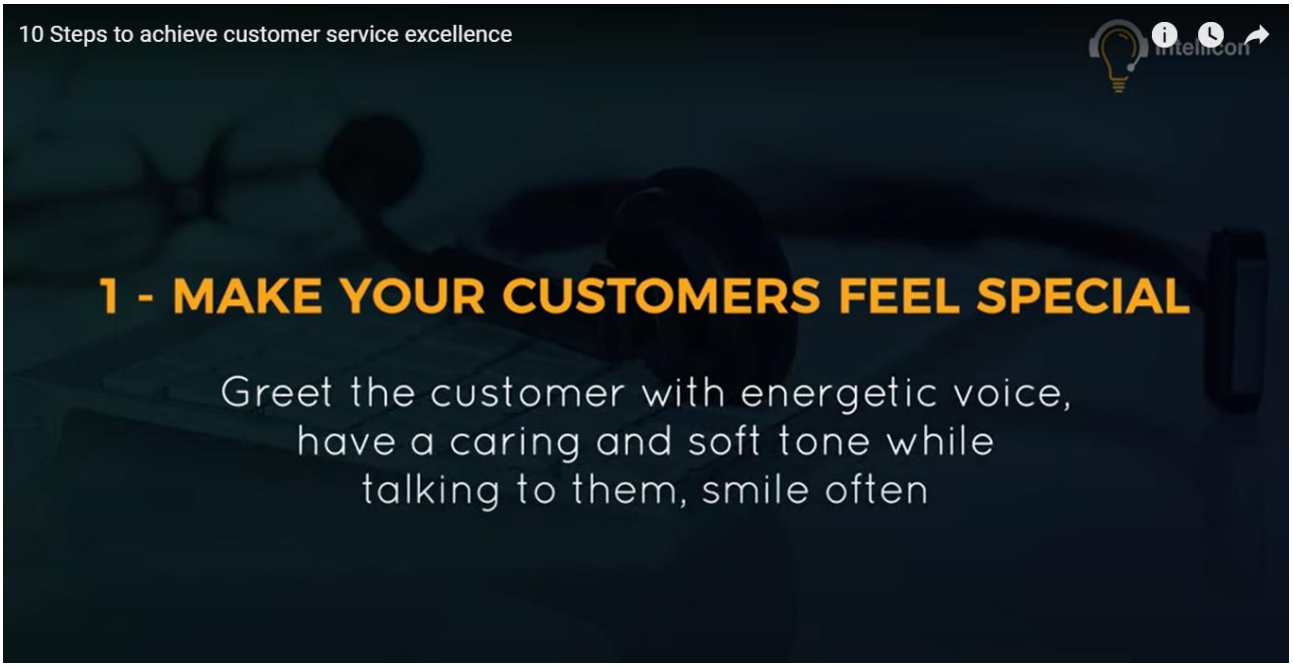
Arriba ese ánimo, bienvenidos a este maravilloso mundo.

3. FORMULACIÓN DE LAS ACTIVIDADES DE APRENDIZAJE

3.1. Actividades de reflexión inicial:

3.1.1. Watch the following video: "10 Steps to achieve customer service excellence"

https://www.youtube.com/watch?v=gqju42CSLns



(Contegris. 2020)

Answer the following questions:

1. What tips do you feel stronger in?
2. What tips do you feel weaker in?
3. Propose 3 examples in which we can apply these tips
4. Write an experience where you have experimented some of these tips, clarify what you choose.

Socialization and feedback

EA 1: FORO: Reflexión sobre preguntas.
Ambiente de aprendizaje: Ambiente de formación con tablero acrílico, mesas sillas, computadores, conexión a internet.
Materiales de formación: No aplica.
Descripción de la Evidencia: De desempeño: Realice una reflexión inicial sobre las preguntas problema y cargue a la plataforma las respuestas a cada una de ellas donde le indique el instructor. Es importante que en el foro participen todos los aprendices, el instructor será el facilitador que permita debatir las opiniones de la situación propuesta.
IE 1 Rúbrica
Material de consulta para tener en cuenta: Video incluido en la guía de aprendizaje.

3.2. Actividad de contextualización:

3.2.1 At this point, we encourage you to participate in an activity called prior knowledge. The idea is to identify what you know about the upcoming topics during the learning outcomes. Therefore, I invite you to answer the following questions:

1. What is a complaint?

2. What is a claim?

3. What is satisfaction?

4. What is a suggestion box?

5. What is a report card?

6. What are ISO standards?

7. What is the process for handling complaints and claims?

EA 2: Socialización: Debate sobre respuestas de las preguntas y sus interpretaciones
Ambiente de aprendizaje: Ambiente de formación con tablero acrílico, mesas sillas, computadores, conexión a internet.
Materiales de formación: No aplica.
Descripción de la Evidencia: De producto: Suba la respuesta de las preguntas a la plataforma Territorium, en el espacio indicado por la instructora.
IE 2 Lista de chequeo.
Material de consulta para tener en cuenta: https://arandasoft.com/en/solucion-de-pqrs-peticiones-quejas-reclamos-y-sugerencias/

3.2.2 The importance of effective processes

A process is a sequence of steps arranged with proven logic focusing on achieving specific results. Processes are behavioral mechanisms that people design to improve the productivity of something, establish order, or solve any issue.

For a company to provide its customers with timely and appropriate responses to their complaints, it is necessary to identify the characteristics that make up the processes and adequately design and structure processes.

Read the following articles and design a conceptual map with the main ideas:

https://checkify.com/blog/process-efficiency/

https://www.frevvo.com/blog/importance-of-business-process/

Activity:

1. Develop a mental map about each article mentioned before.
2. Divide the group in two parts, and make subgroups of 3 to design an exposition about the most important ideas for you.
3. Write a groupal conclusion about the topic.

EA 3: Mapa mental: Desarrollo de mapa mental, exposición y conclusión grupal.
Ambiente de aprendizaje: Ambiente de formación con tablero acrílico, mesas sillas, computadores, conexión a internet.
Materiales de formación: No aplica.
Descripción de la Evidencia: De desempeño: Responda las preguntas durante la clase, desarrolle el mapa coceptual y la conclusión grupal, posteriormentecargar en la plataforma Territorium.

3.2.3 Case Study

- Watch the following videos:

Video 1: https://youtu.be/xbyEs7DJshw

Video 2: https://youtu.be/20dWV6fznWs

Video 3: https://youtu.be/s857HlVTVE8

- Answer the following questions for each video:

1. What type of customer are they? What are their characteristics?

2. What characteristics are identified in the telephone agent?

3. What situation - problem is presented during the call?

4. What is the solution - answer provided by the telephone agent?

5. How do you consider the attention of the telephone agent? (Explain your answer)

6. What would you do in this situation? (Describe extensively)

- Be prepared to socialize the answers about one of the videos

EA 4: Desarrollo y socialización de las respuestas
Ambiente de aprendizaje: Ambiente de formación con tablero acrílico, mesas sillas, computadores, conexión a internet.
Materiales de formación: No aplica.
Descripción de la Evidencia: De desempeño: Responda las preguntas durante la clase y desarrolle la socialización de las prguntas de uno de los videos.

3.3 Apropiación:

3.3.1 Review: Questionnaire about complaints, queries, petitions and suggestions.

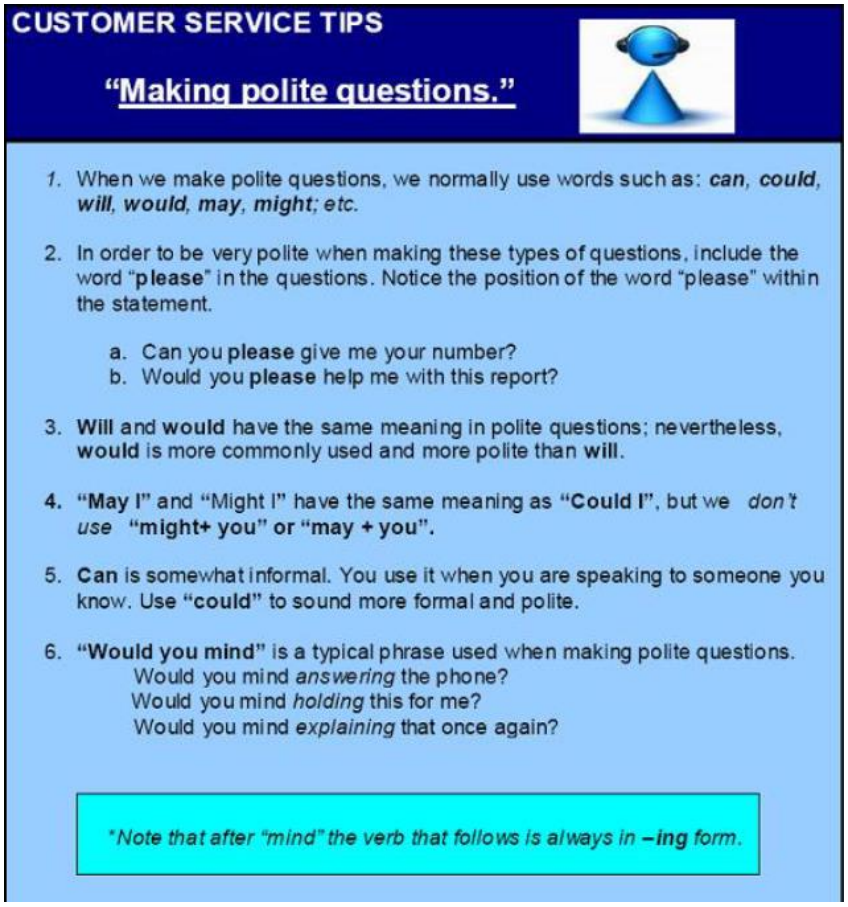
- The purpose is of this activity is to identify what you know about the topics that will be covered during the learning outcomes. Therefore, I invite you to answer the following questionnaire:

1. What is a complaint?
2. What is an inquiry?
3. What is satisfaction?
4. What is a suggestion box?
5. What are ISO standards?
6. What is a process for handling complaints and inquiries?

- Be prepared to socialize your answers.
- Make an example of a complaint, an inquiry, a satisfaction, and a suggestion that you have lived as customer.
- Access into the ISO stantards webpage (https://www.iso.org/standards.html), make a description about the content and what you consider very important.
- Write a conclusion about why all of these concepts can be useful in the BPO process?

EA 5: Presentación en forma de noticiero, de manera grupal de cada una de las preguntas del cuestionario
Ambiente de aprendizaje: Ambiente de formación con tablero acrílico, mesas sillas, computadores, conexión a internet.
Materiales de formación: No aplica.
Descripción de la Evidencia: De desempeño: Responda las preguntas durante la clase, conformar grupos y preparar un noticiero, donde informe las respuestas de algunas de las preguntas del cuestionario.

3.3.2 Making polite questions:



- Write examples of questions in the following situations:

1. You need to pace the customer on hold:

a.
b.
c.

2. You don't understand what the customer is saying:

a.
b.
c.

3. You need to get more information about the customer's issue:

a.
b.
c.

4. You need to ask to the customer some personal information questions:

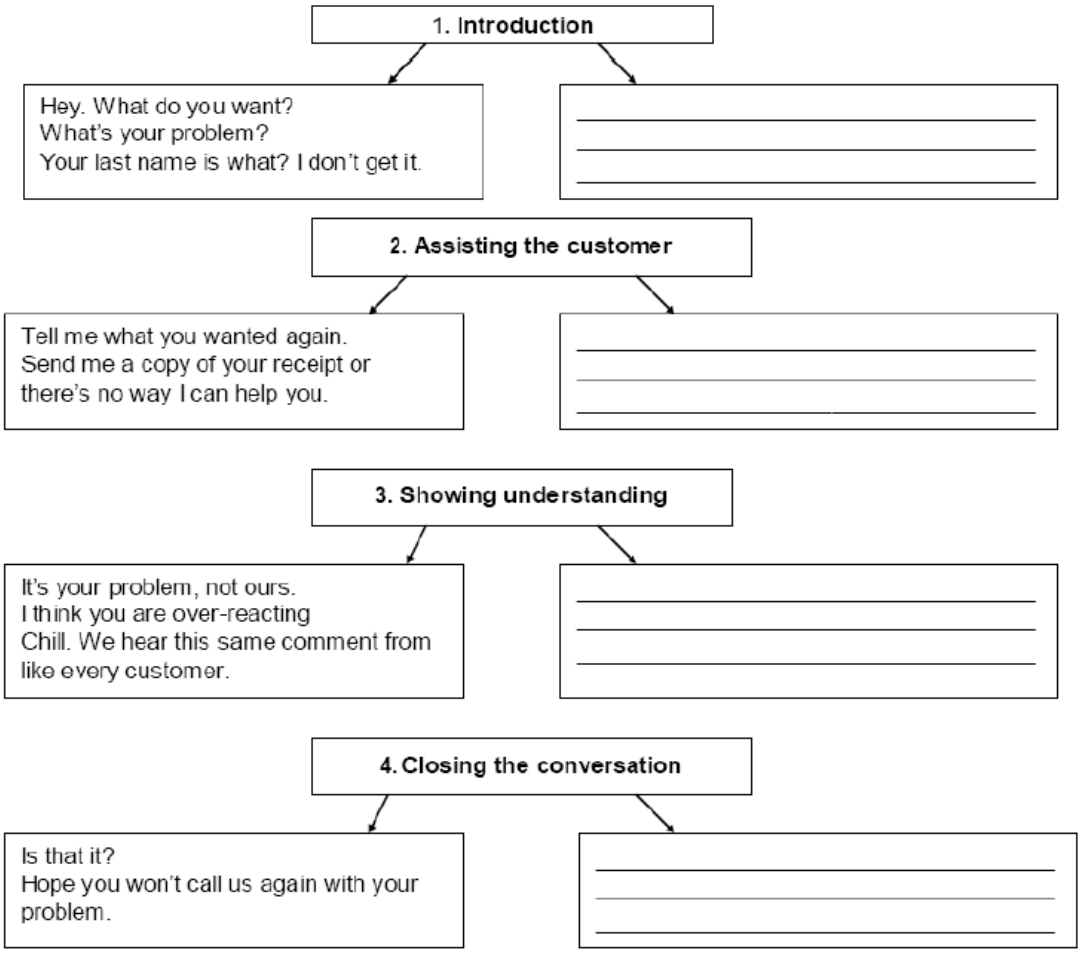
a.
b.
c.

The following are phrases that are useful when you need to politely interrupt someone:

- **Excuse me. I would like to ask you a question before we continue.**
- **Excuse me. I would like to clarify something before we go on.**
- **Pardon me. I feel I did not understand correctly what you said.**
- **I am sorry. I'm not sure I understand what you mean by " Scorecard." Would you please clarify?**

Being helpful and polite

Look at the examples of a phone call with very rude language. For each stage of the call, rewrite the phrases to produce a flow chart of useful expressions. You might want to use INDRECT QUESTIONS to sound more polite.



EA 6: Presentación escrita de las actividades y socialización grupal de estas.
Ambiente de aprendizaje: Ambiente de formación con tablero acrílico, mesas sillas, computadores, conexión a internet.
Materiales de formación: No aplica.
Descripción de la Evidencia: De desempeño: Desarrollo de las actividades y presentación de las mismas.

3.4 **Transferencia:**

3.4.1 Observe the following steps in a phone call:

Starting the phone call

1 Identify yourself and your company
2 Say why you are calling

During the phone call

3 Use the customer's name throughout the conversation
4 Take notes of the important information
5 Ask questions to clarify information
6 Repeat and summarize

Finishing the call

7 Tell the customer what you're going to do
8 Make the customer feel confident you'll follow through
9 Offer further assistance
10 Thank the customer

- **Activity:** Organize the following conversation:

Look for unknown vocabulary and practice the pronunctiation to socialize.

a	☐	I'm calling to ...
b	☐	Could I just go over the details again?
c	☐	Can I help you with anything else?
d	☐	No problem, madam. I'll personally make sure that she calls you back today.
e	☐	I'll just write that down.
f	1	This is Joan Everts from Everts, Samuels, and Barker.
g	☐	I'll be glad to send this out to you today. You should receive it by ...
h	☐	Was that 50,000 or 15,000?
i	☐	Hello, my name is ... . I'm with Spectrum PLC in Bristol.
j	☐	I'll check on that information with my colleague and call you back in two hours.
k	☐	I appreciate you taking the time to talk to me.
l	☐	OK, Mrs Armstrong. I'll just ...
m	☐	Let me just make a note of that.

- Match sentences 1-8 with the more customer-friendly equivalents:

1	I'll give you a ring sometime tomorrow.	a	I'll be glad to send this out to you today. You should receive it by Tuesday.
2	Nice talking to you.	b	One moment, please. I'll just make a note of that.
3	Wait, I need to write that down.	c	Could I take care of anything else for you today?
4	What's your name?	d	May I have your name, please?
5	I have no idea, so I really don't know what to tell you.	e	I'll check on that information and call you back in 30 minutes.
6	What else do you need? Is that it?	f	I appreciate you taking the time to call today.
7	I'm putting it in the post today, so you'll probably get it next week.	g	I'll get back to you at about 11.00 tomorrow morning. Is that OK?
8	I wrote it down, thanks.	h	Let's go over it again to be sure of the details.

- Put this conversation in the correct order, look for unknown vocabulary and practice pronunciation to represent in front of your partners:

Susanne Finster

- ☐ a Nathalie, this is Susanne Finster from Brand AG. We met at the trade fair last week.
- ☐ b Would Tuesday be convenient for you, at 9 a.m.?
- ☐ c Bye.
- ☐ d Hello. May I speak to Nathalie Laurence, please?
- ☐ e Sounds good. OK, Nathalie, that's Tuesday at 11 o'clock. I look forward to seeing you.
- ☐ f Fine, thanks. Nathalie, I'm calling to see if we could set up a meeting. You wanted me to do a presentation on our services and I'll be in your area





Nathalie Laurence

- ☐ g Same here. Thanks for calling. Bye.
- [1] h Hello.
- ☐ i Next week? Let me just check my diary. What day exactly?
- ☐ j Tuesday looks good, but I'm busy at nine. How about 11 o'clock instead?
- ☐ k Speaking.
- ☐ l Ah, yes. Right. How are you?

- **EA 7:** Presentación escrita de las actividades y representación de los diálogos.
- **Ambiente de aprendizaje:** Ambiente de formación con tablero acrílico, mesas sillas, computadores, conexión a internet.
- **Materiales de formación:** No aplica.
- **Descripción de la Evidencia: De desempeño:** Desarrollo de las actividades y presentación de las mismas.

3.4.2 Read the following useful phrases in a phone call conversation:

USEFUL PHRASES

Arranging an appointment
Could we set up a meeting?
Are you available/free on Monday?
Does next Thursday suit you?
How about 2 p.m. on Tuesday?

Agreeing on a time
Just let me check my diary/planner.
Yes, Tuesday is fine with me.
Sounds good. Tuesday at 2 p.m. then.

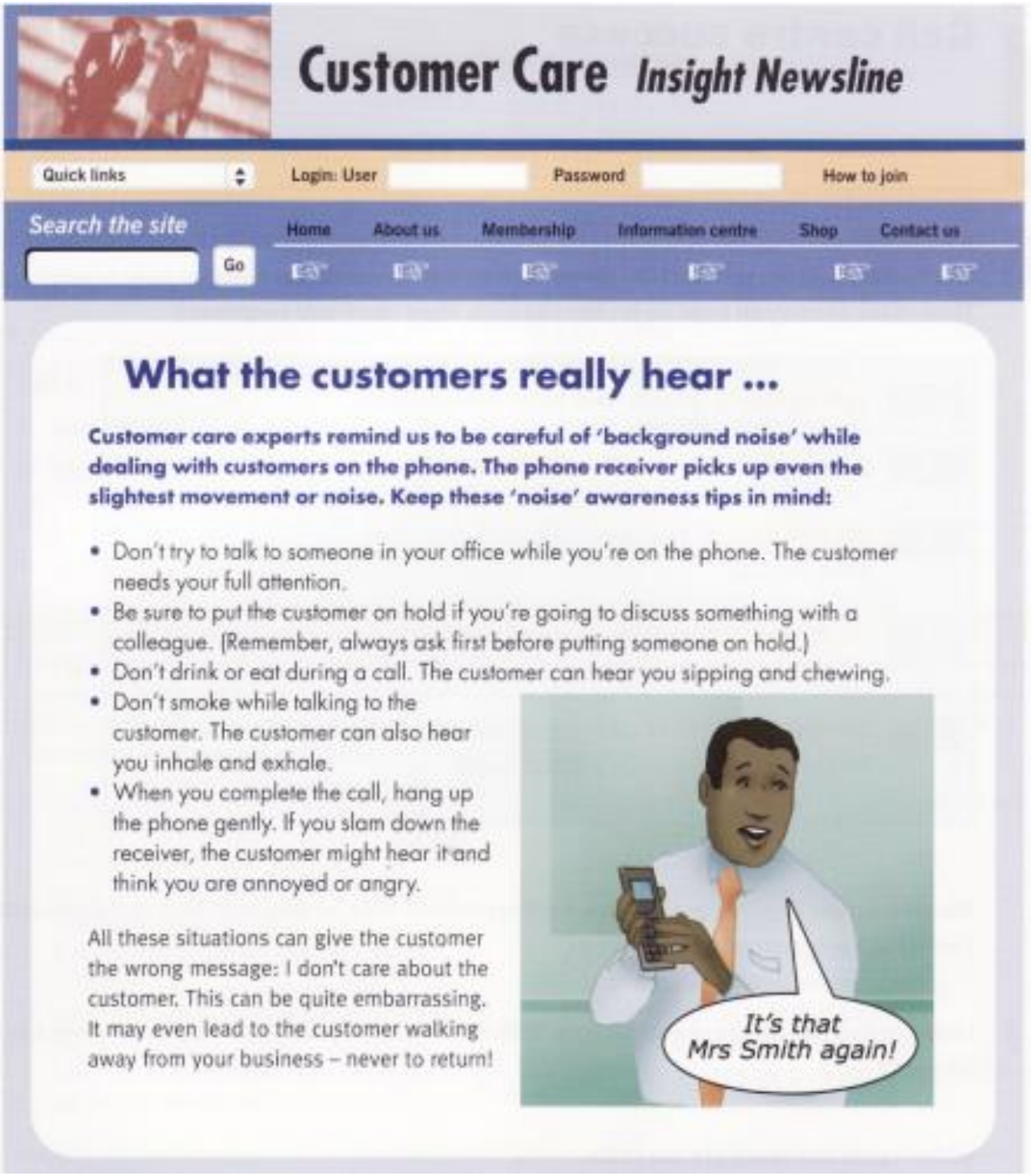
Suggesting a new time
I'm sorry, but I've got another engagement.
How about Tuesday morning instead?
Actually, Thursday morning would work out better for me.

Confirming
We'll see each other next Thursday at 11.00 at your office.
Could you confirm the details in an email?
Here is my mobile number in case you need to reach me.
I look forward to seeing you.

- Work with a partner, write the dialogue of 2 different phone calls with a customer, resolving a complaint, a querie, a petition or a suggestion.
- Memorize and be prepared to represent one of these dialogues in a video.

EA 8: Presentación escrita de las actividades y representación de los diálogos por medio de videos.
Ambiente de aprendizaje: Ambiente de formación con tablero acrílico, mesas sillas, computadores, conexión a internet.
Materiales de formación: No aplica.
Descripción de la Evidencia: De desempeño: Desarrollo de las actividades y presentación de videos.

3.4.3 Read the following article:



Customer Care *Insight Newsline*

Quick links | Login: User | Password | How to join

Search the site | Go

Home | About us | Membership | Information centre | Shop | Contact us

What the customers really hear ...

Customer care experts remind us to be careful of 'background noise' while dealing with customers on the phone. The phone receiver picks up even the slightest movement or noise. Keep these 'noise' awareness tips in mind:

- Don't try to talk to someone in your office while you're on the phone. The customer needs your full attention.
- Be sure to put the customer on hold if you're going to discuss something with a colleague. (Remember, always ask first before putting someone on hold.)
- Don't drink or eat during a call. The customer can hear you sipping and chewing.
- Don't smoke while talking to the customer. The customer can also hear you inhale and exhale.
- When you complete the call, hang up the phone gently. If you slam down the receiver, the customer might hear it and think you are annoyed or angry.

All these situations can give the customer the wrong message: I don't care about the customer. This can be quite embarrassing. It may even lead to the customer walking away from your business – never to return!

- Look for 2 different adults
- Ask for a good customer experience related with a complaint, a querie, a petition or a suggestion.
- Ask for a negative customer experience related with a complaint, a querie, a petition or a suggestion.

- Translate the experiences to English.
- Analyze and write why is a good positive and why is a negative experience.
- Design a poster with a message where you motivate your colleagues to be good advisers.

EA 9: Presentación escrita de las actividades y presentación por medio de mesa redonda.
Ambiente de aprendizaje: Ambiente de formación con tablero acrílico, mesas sillas, computadores, conexión a internet.
Materiales de formación: No aplica.
Descripción de la Evidencia: De desempeño: Desarrollo de entrevistas y diseño de cartel con mensaje

3.4.4 Customer Service Skills

Access to the following web page and develop the customer service activities. Be prepared to socialize in class.

Customer_Service_Skills - Students.pdf

EA 10: Presentación escrita de las actividades y socialización individual de respuestas.
Ambiente de aprendizaje: Ambiente de formación con tablero acrílico, mesas sillas, computadores, conexión a internet.
Materiales de formación: No aplica.
Descripción de la Evidencia: De desempeño: Presentación de cuadernillo de actividades, socialización y conclusión general.

3.4.4 A phone call from a customer

Access to the following web page and develop the customer service listening activities. Be prepared to socialize in class:

https://learnenglish.britishcouncil.org/skills/listening/b1-listening/phone-call-customer

EA 11: Presentación escrita de las actividades y socialización individual de respuestas.
Ambiente de aprendizaje: Ambiente de formación con tablero acrílico, mesas sillas, computadores, conexión a internet.
Materiales de formación: No aplica.
Descripción de la Evidencia: De desempeño: Presentación de actividad, socialización y conclusión general.

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 : **EA 1: FORO:** Reflexión sobre preguntas **EA 2: Socialización:** Debate sobre respuestas de las preguntas y sus interpretaciones **Evidencias de Desempeño** **EA 3: Mapa mental:** Desarrollo de mapa mental, exposición y conclusión grupal. **EA 4:** Desarrollo y socialización de las respuestas **EA 5:** Presentación en forma de noticiero, de manera grupal de cada una de las preguntas del cuestionario **EA 6:** Presentación escrita de las actividades y socalización grupal de estas. **EA 7:** Presentación escrita de las actividades y representación de los diálogos. **EA 8:** Presentación escrita de las actividades y representación de los diálogos por medio de videos. **EA 9:** Presentación escrita de las actividades y presentación por medio de mesa redonda. **EA 10:** Presentación escrita de las actividades y socialización individual de respuestas.	Distinguishes channels and means of communication with the user according to the policies and norms of the industry in the native language and english. Answers complaints, claims, petitions and suggestions from the customers according to regulations and procedures in their native language and english.	**IE 1 Rubrica** **IE 2 Lista de chequeo** **IE 3 Rubrica** **IE 4 Rubrica** **IE 5 Lista de chequeo** **IE 6 Rubrica** **IE 7 Rubrica** **IE 8 Lista de chequeo** **IE 9 Lista de chequeo** **IE 10 Rubrica**

EA 11: Presentación escrita de las actividades y socialización individual de respuestas.		**IE 11 Rubrica**

5. GLOSARIO DE TÉRMINOS

6. REFERENTES BILBIOGRÁFICOS

Construya o cite documentos de apoyo para el desarrollo de la guía, según lo establecido en la guía de desarrollo curricular

7. CONTROL DEL DOCUMENTO

	Nombre	**Cargo**	**Dependencia**	**Fecha**
Autor (es)	**Vivialba Giraldo Restrepo**	**Instructora**	**Comercio y Servicios**	**Junio 29 de 2023**

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

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