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 país tiene en el campo de Contact Center and Business Process Outsourcing.
Fase del Proyecto: Planeación
Actividad de Proyecto: Atender requerimientos de los usuarios proporcionando soluciones efectivas
Competencia:
Dar respuesta a los requerimientos de los clientes de acuerdo con los procedimientos establecidos y normatividad.
Proveer servicios especializados de contact center bpo o inhouse, según solicitudes y procedimientos.
Resultados de Aprendizaje Alcanzar:
To interact in an effective way with the user according to technologies of assertive communication and the context in the native language and englishman.
Demonstrate knowledge in technical support during the interaction according to the requests and requirements of the users in english native language.
Optimize the communication process according to the quality standards
Duración de la Guía: 180 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 maraviloso mundo.

3. FORMULACIÓN DE LAS ACTIVIDADES DE APRENDIZAJE

3.1 Actividades de Reflexión inicial:

3.1.1 Watch the following video “Mr Bean - Bad Customer Service”

https://www.youtube.com/watch?v=IZXVyXyg4as



Answer the following questions:

- What aspects are wrong in the video related to customer service process?
- How is the attitude of the girl?
- How is the attitude of the customer?
- What does the customer want to buy in the store?
- What would you do different to give a better costomer service experience to the client? Socialization and feedback

- **EA 1: Socialización:** 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 la socialización 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. Mention some tips to interact in an effective way with the customer

2. How can you demonstrate knowledge and technical skill to the customer?

3. What does “optimize communication process” mean?

Watch the following video from the movie “The Pursuit Of Happyness: Job interview”

https://www.youtube.com/watch?v=UUDKEbX5OQw



4. How does this man of jacket demonstrate knowledge?

5. Does Chris Gardner optimize the communication process? Why yes or why not?

6. what tips does Chris Gardner use to convince the tie men?

7. What is the message of this video for you?

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://www.youtube.com/watch?v=UUDKEbX5OQw

3.2.2 Case Study

- Choose one of the following industries:

Banking: https://www.helpwithmybank.gov/glossary/index-glossary.html
Hotel: https://www.socialtables.com/blog/hospitality/hotel-terms-dictionary/
BPO: https://concert8.com/2019/06/top-40-business-process-outsourcing-bpo-terms-to-know/
Hospital: https://www.urmc.rochester.edu/quality/glossary.aspx
Telecommunications: https://www.fcc.gov/general/glossary-telecommunications-terms
Supermarket: https://www.fmi.org/our-research/food-industry-glossary/'s'-supermarket-terms

- In pairs develop a customer service dialogue where you propose a problem to resolve and use minimum 10 terms of the industry you already chose.
- Memorize and represent to your partners.

EA 3: Desarrollo y representación del dialogo
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: Escoger una de las industrias planteadas, revisar su vocabulario, para diseñar un dialogo donde se resuelva un problema a un cliente y se use mínimo 10 terminos usados en esta industria.

3.3 Apropiación:

3.3.1 Optimize the communication process:

Watch the following video:

https://www.youtube.com/watch?v=u3ybWiEUaUU



Answer the following questions:

- Why is this video interesting?
- What product is the advertisement selling?
- What is your perception about the video?
- What thinkings come to your mind while you watch the video?

Activity:

- Think about a product that you would like to sell
- Make a speech of 2 minutes, where you convince why to buy this product is a good idea
- Be prepare to present this speech to your partners

EA 4: Presentación del discurso de venta
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: Pensar a cerca de un producto que le gustaría vender y realizar un discurso de 2 minutos, donde trate de convencer a sus clientes (compañeros) de comprar el producto.

3.3.2 Business Fair

Watch the following videos:
https://www.youtube.com/watch?v=4-TEIktNv68
https://www.youtube.com/watch?v=nn-uMBLuTk0
https://www.youtube.com/watch?v=WcQDr4HxPKU

Answer the following questions:

- What are the similarities among these videos?
- What products are they trying to sell?
- What is the principal idea of the third video?
- Investigate what are the most sold products in Colombia?
- What of these products do you use at home?
- What are the prices of this products? Are these ok?

Activity:

In groups of 3 people choose one of these most sold products and make a stand with information about the product, samples of these and be prepare to try to sell this product.



EA 5: Feria de productos

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: Ver los videos adjuntos, responder las preguntas y en grupos de 3 personas preparar un estand con uno de los productos mas vendidos en el país y prepararse para hacer una feria de ventas.

3.3.3 BPO Vocabulary:

Access to the folling web page:

https://concert8.com/2019/06/top-40-business-process-outsourcing-bpo-terms-to-know/

Activity:

- Divide the group in 4 teams
- Each group is going to have 10 different words and phrases about BPO vocabulary
- Read and unsderstand these words and phrases
- Invent an activity to teach these words and phrases to the rest of teams

EA 6: Aprendizaje de vocabulario BPO

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: Leer y entender algunas palabras del contexto BPO, enseñárselas a los compañeros a partir de actividades creativas.

4. ACTIVIDADES DE EVALUACIÓN

4.1 BPO Shark Tank

- Watch the video with attention

https://www.youtube.com/watch?v=UOYm9XI6kYo



- Design a proposal of business based on BPO services
- Design a presentation and be prepared to present your proposal to your classmates.

EA 7: Oferta de negocio BPO

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: Basado en el formato del programa Shark tank, proponer una idea de negocio BPO, que debe presentar y explicar a sus compañeros.

Evidencias de Aprendizaje	Criterios de Evaluación	Técnicas e Instrumentos de Evaluación
Evidencias de Conocimiento : **EA 1: Socialización:** Reflexión sobre preguntas. **EA 2: Socialización:** Debate sobre respuestas de las preguntas y sus interpretaciones. **EA 3:** Desarrollo y representación del dialogo **Evidencias de Desempeño** **EA 4:** Presentación del discurso de venta **EA 5:** Feria de productos **Evidencias de Producto:** **EA 6:** Aprendizaje de vocabulario BPO **EA 7:** Oferta de negocio BPO	Check the communication flow in the business process context in accordance with quality standards. Recognize the key elements to improve the interaction with the user according to the characterization process accepted by the industry in english native language.	**IE 1 Rubrica** **IE 2 Lista de chequeo** **IE 3 Rubrica** **IE 4 Lista de chequeo** **IE 5 Rubrica** **IE 6 Rubrica** **IE Lista de chequeo**

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**	**ACME, Comercio y Servicios**	**Octubre 12 de 2023**

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

	Nombre	Cargo	Dependencia	Fecha	Razón del Cambio
Autor (es)					