PROCESO DE GESTIÓN DE FORMACIÓN PROFESIONAL INTEGRAL

FORMATO GUÍA DE APRENDIZAJE

1. IDENTIFICACIÓN DE LA GUIA DE APRENDIZAJE

- Denominación del Programa de Formación: Atención al cliente por medios tecnológicos
- Código del Programa de Formación: 12210019
- Nombre del Proyecto (si es formación Titulada)
- Fase del Proyecto (si es formación Titulada): NA
- Actividad de Proyecto (si es formación Titulada): NA
- Competencia: 210601020. Atender clientes de acuerdo con procedimiento de servicio y normativa.

- Resultados de Aprendizaje Alcanzar:

1. COMPRENDER LOS FACTORES QUE INTERVIENEN EN LA ATENCIÓN AL CLIENTE CON BASE EN MEDIOS Y HERRAMIENTAS TECNOLÓGICAS.
2. UTILIZAR HERRAMIENTAS TECNOLÓGICAS ADECUADAS PARA LA ATENCIÓN AL CLIENTE DE ACUERDO CON LOS ESTÁNDARES Y POLÍTICAS ORGANIZACIONALES.
3. DAR RESPUESTA A LAS NECESIDADES DE LOS CLIENTES DE ACUERDO CON PROTOCOLOS, POLÍTICAS DE LA EMPRESA Y MEDIOS TECNOLÓGICOS DISPONIBLES.
4. RECONOCER LOS CRITERIOS DE EVALUACIÓN DEL SERVICIO TENIENDO EN CUENTA PROTOCOLOS Y MANUALES DE ATENCIÓN AL CLIENTE.

- Duración de la Guía: 48 Horas.

2. PRESENTACIÓN

La relación entre los clientes y las organizaciones ha pasado de ser una simple transacción comercial y se ha convertido en una experiencia que debe ser fluida, eficiente y personalizada; de tal forma, que el cliente se convierta en el centro de la operación para lograr su fidelización y garantizar la sostenibilidad de la organización.

Aunado a esto y bajo las circunstancias actuales propiciadas por la pandemia y el cambio tecnológico dado por la Revolución 4.0, surgen nuevas realidades sociales y retos en atención al cliente; donde las organizaciones deben tender a la omnicanalidad para permitir acceso continuo por parte del cliente a través de la implementación de nuevas tecnologías en su gestión, con estándares de calidad adecuados y aplicando los protocolos de servicio y etiqueta organizacional.

De igual forma, en un estudio de 2019 sobre omnicalidad de las empresas del país, se encontró que la mayoría de las firmas, medianas y grandes, han duplicado en los últimos 5 años sus canales para interactuar con el usuario y en promedio ofrecen 3.8 canales de atención para mejorar la experiencia del cliente. De estos los de mayor preferencia entre los clientes son el correo electrónico y los sitios web seguidos, y en amplio crecimiento, por el chat, aplicaciones de interfaz de programas (API), Facebook y el teléfono.

Entre los sectores que brindan una mejor experiencia en atención a sus clientes, a través de diferentes canales, están servicios administrativos, financieros, retail, medios y telecomunicaciones y hotelería y turismo. Y en los últimos lugares de proporción en canales para atención a los clientes están los sectores gubernamentales y ONGs, consultoría y servicios TI y software. Además se considera que para que una organización sea omnicanal debe integrar al menos 5 canales de atención de forma simultánea tales como email, web, chat, teléfono y autoservicio.

De otro lado, además, esta omnicanalidad implica que en la organización se dé un cambio cultural a través de una conversación fluida con el cliente mediante procesos eficientes y unificados en todas sus áreas.

Por ello, es importante propender por la actualización y formación en Atención y Servicio al Cliente utilizando medios tecnológicos de tal forma que permita a la organización implementar y mantener diferentes canales de atención al cliente y a su talento humano tener las competencias adecuadas para tan importante labor; máxime si se tiene en cuenta que en el mundo los canales digitales crecen rápidamente por la necesidad de los clientes para ser atendidos rápidamente en cualquier horario y lugar. Se estima que solo el 45% de las organizaciones cuentan con personas capacitadas para este tipo de atención y que en el mercado no se encuentran cursos con énfasis específico en atención al cliente.

Esta formación permitirá al aprendiz lograr un aprendizaje integral y efectivo en el tema de atención al cliente para el cual se necesita desarrollar habilidades comunicativas, de trabajo en equipo, de motivación intrínseca, de asertividad y de negociación que permitirán prestar un servicio con toda la actitud eidoneidad personal para tender cualquier tipo de cliente en los sectores público o privado, un servicio que será prestado con el ánimo de servir a otro y entre todos, lograr una excelente prestación de servicios con excelencia en cualquier institución.

3. FORMULACIÓN DE LAS ACTIVIDADES DE APRENDIZAJE

El servicio al cliente y al ciudadano no es una decisión optativa, sino un elemento imprescindible para la existencia de una organización y constituye el centro de interés fundamental y la clave de su éxito o fracaso. Mediante el servicio se puede satisfacer y superar las expectativas del cliente demostrando un compromiso total en la atención e identificando cualquier problema y proporcionando las soluciones idóneas para responder a sus necesidades de forma inmediata. La palabra servicio proviene de la palabra latina servis: servir, servidor, servicial.

El servicio es el conjunto de actitudes y actividades que se disponen y diseñan para satisfacer las necesidades de los usuarios o clientes. Es un paquete de valor para el usuario o cliente. “En el servicio al cliente, la cultura es un valor significativo que se proyecta. Por tanto, es importante saludar, mostrar una actitud cordial y permitir a los otros poder llegar y establecer un contacto positivo”. El servicio al cliente se puede ver como un ciclo, se inicia cuando un cliente tiene contacto esperando un servicio o producto de la compañía, organización y/o evento desarrollado y finaliza cuando el cliente considera que terminó de recibir el servicio que buscaba. Este proceso encierra sinnúmero de MOMENTOS DE VERDAD.

Algunos momentos de verdad en UN SERVICIO pueden ser:

1. Saludar al cliente de manera cordial: sonreír y mirar a los ojos mostrando amabilidad.

2. La presentación utilizando un tono e intensidad de voz normal, vocalizando muy bien cada palabra.

3. Prestar atención a las inquietudes y solicitudes utilizando la escucha activa.

4. Escuchar al cliente si quiere entablar alguna conversación.

5. Explicar el propósito de nuestra presencia en un momento determinado.

6. Asegurarse de que el cliente se sienta cómodo y agradado con las situaciones.

7. Estar dispuestos y en actitud positiva permanente para detectar cualquier situación y buscar la soluciónrápidamente.

8. Ser natural, no falso o mecánico, demostrando energía y cordialidad.

9. Pensar y usar el sentido común (ser creativo).

10. Cuidar, de manera rigurosa, la imagen personal. Finalmente, el servicio al cliente es favorable para brindar a todos los asistentes al evento sin distinción, las garantías de información y comodidad para que disfruten del espectáculo con las mejores garantías desde cada una de las funciones que desempeñan.

3.1 Actividades de apropiación del conocimiento:

Con la metodología de formación por competencias que el Sena plantea, para que cada aprendiz tenga la posibilidad de apropiarse de los conocimientos del curso es necesario desarrollar tres tipos de evidencias deproducto, de desempeño y de conocimiento.

A continuación, se plantean los tres tipos de evidencias que se recopilarán durante el curso.

Evidencias de conocimiento:

- A través de sondeo con el grupo se identifican conocimientos previos.

- A través de la respuesta a preguntas de cada sesión vista se identifica apropiación de conocimientos por parte de cada uno de los aprendices.

Evidencias de producto:

- A través de la presentación de un video nos cuenta su historia con la forma en que resolvió una situación real en un caso vivido con un cliente difícil o exitoso.

Evidencias de desempeño:

- A través de presentación de una exposición, con su equipo de trabajo, sobre protocolos de servicio canales (virtual, telefónico, escrito o presencial), teniendo en cuenta material de base entregado en la sesión.

3.2 Actividades de transferencia del conocimiento

Para la transferencia del conocimiento y contextualización en el tema se proponen las siguientes

actividades:

Actividad 1. Sesión no. 1.

Se realizará una actividad de Reconocimiento de las participantes, mediante Actividad rompehielos, sinergización de equipo, presentación de participantes, se conformarán equipos de trabajo.

Taller no. 1. Formulario con saberes previos,a través del siguiente link compartido en la sesión, para resolver de manera individual y socializar por equipos.

Link Saberes previos sscli: **https://forms.office.com/r/MYrB0JViEs**

Fecha de entrega: de acuerdo con plan de trabajo concertado.

Actividad 2. Sesión no. 1. Presentación del curso. Se realizará la presentación del contenido, guía de aprendizaje y se realizará presentación y aprobación del plan de trabajo concertado para el desarrollo del curso, se plantearán inquietudes sobre el desarrollo del mismo.

Se debe firmar la concertación del plan de trabajo en el siguiente link**:**
https://forms.office.com/r/kmjHbz1jSd

Fecha de entrega: de acuerdo con plan de trabajo concertado.

Sesión no. 2. **Generalidades servicio al cliente**. Para esta sesión se iniciará con los conceptos generalesde servicio al cliente y se diligenciará el formulario con preguntas relacionadas con la sesión vista.

Actividad 3. Generalidades del servicio. Revise la presentación de la sesión de hoy enviada a través delchat del grupo y responda las preguntas planteadas en el formulario, relacionadas con la sesión de hoy.

Link Generalidades del servicio:

https://forms.office.com/r/2f93ef5jgj

Fecha de entrega: de acuerdo con plan de trabajo concertado.

Sesión No. 3. Protocolos de servicio al ciudadano. En equipos.

Evidencia no. 1. Calificable. Presentación Mapa conceptual y actividad lúdica protocolos de servicio. En esta sesión cada equipo de trabajo deberá presentar en 10 minutos el protocolo de servicio asignado a través de un mapa conceptual o mental, en un máximo de 10 minutos y complementar el tema con una actividad lúdica relacionada con el mismo, también utilizando 10 minutos para ello.

Es importante tener presente que la presentación del mapa mental con el protocolo del servicio asignado y la actividad lúdica para aplicar el mismo, **deberán ser enviados, (un correo por equipo), con 8 días de anticipación al correo**: lasanzc@senaedu.co, con el objeto de realizar recomendaciones en caso de ser necesarias, tanto del mapa mental, como de la actividad lúdica.

Nota: El día de las exposiciones cada grupo coevaluará a sus compañeros a través de lista de chequeo proporcionada por la instructora. Cada equipo deberá subir su mapa conceptual en el drive, una vez finalizada su presentación. Ver anexo 1. Lista de chequeo coevaluación.

Fecha de entrega: de acuerdo con plan de trabajo concertado.

Sesión no. 4. Diferentes tratamientos para clientes diferentes.

Actividad 4. Diferentes tratamientos para clientes diferentes. Revise la presentación de la sesión de hoyenviada a través del chat del grupo y responda las preguntas planteadas en el formulario, relacionadas con la sesión de hoy. En este caso en la pregunta del formulario Ud. podrá contarnos su historia: (realice un videocorto con su celular de tres minutos máximo), donde nos cuente en sus palabras cómo terminó la atención en aquella ocasión que más recuerde con ese cliente tan difícil o exitoso que le tocó atender y envíelo al correolasanzc@sena.edu.co o si lo prefiere, a través del chat del grupo.

Link tipos de clientes:

https://forms.office.com/r/vY9Hi7MeEZ

Fecha de entrega: de acuerdo con plan de trabajo concertado.

Sesión no. 5. Diez cosas que se deben y no se deben hacer con el cliente. Hacer infografía sobre el tema con recortes de revistas, socializar por equipos.

Fecha de entrega: de acuerdo con plan de trabajo concertado.

Sesión no. 6. No es lo que usted dice sino como lo dice, manejo de la voz. Actividad relacionada con la sesión.

Fecha de entrega: de acuerdo con plan de trabajo concertado.

Sesión no. 7. Cómo conquistar a un cliente difícil. Cuestionario relacionado con el tema de la sesión.

Fecha de entrega: de acuerdo con plan de trabajo concertado.

Sesión no. 8. El arte de obtener un buen servicio. Actividad de aplicación.

Fecha de entrega: de acuerdo con plan de trabajo concertado.

Sesión no. 9. Entrenamiento en servicio. Actividad por equipos diseñar Plan de entrenamiento.

Fecha de entrega: de acuerdo con plan de trabajo concertado.

Sesión no, 10. Evaluación y cierre del curso. Ceremonia de Graduación. Responda las preguntas planteadas en el formulariode evaluación y cierre del curso.

Link evaluación final del curso: https://forms.office.com/r/ki9MAa862D

Fecha de entrega: de acuerdo con plan de trabajo concertado.

Traer velita para el cierre.

Nota: *Para la aprobación final del curso es necesario asistir por lo menos al 80% de las sesiones, participar activamente con sus compañeros, firmar asistencia y desarrollar todas las actividades planteadas en la guía y subir todas las evidencias al drive, teniendo en cuenta el cronograma planteado en el plan de trabajo concertado y resolver las preguntas formuladas a través del formulario enviado en cada sesión, incluyendo los saberes previos, la prueba de conocimiento y la evaluación final del curso.*

4. ACTIVIDADES DE EVALUACIÓN

A continuación, se presenta plan de evaluación de las actividades propuestas para el desarrollo del curso.

Evidencias de Aprendizaje	Criterios de Evaluación	Técnicas e Instrumentos de Evaluación
Evidencias de Conocimiento y de producto: - Respuesta dada a cada uno de los formularios con preguntas sobre contenidos de cada sesión. **Evidencias de Desempeño:** - Identifica las características según tipo de cliente y realiza historia en video, contando situación resuelta con caso sobre situación difícil o exitosa con cliente. - Diseña infografía de protocolos de servicio y actividad lúdica con su equipo. - Diseña infografía y actividad lúdica con su equipo en cartelera sobre el tema asignado. -Presenta exposición y aplica actividad lúdica con sus compañeros sobre protocolos de servicio, con su equipo de trabajo y coevalúa a otro equipo asignado. -Asiste puntualmente mínimo al	RA1: -Identifica los deberes del servidor público frente al servicio al ciudadano de acuerdo con procedimientos de la entidad y normativa vigente. - Aplica las normas de etiqueta y protocolo en la atención y servicio al ciudadano según procedimientos institucionales. -Interpreta la normativa y estándares de calidad para la atención y servicio al ciudadanoconforme a las políticas institucionales. - Atiende al ciudadano a través de los diferentes canales disponibles, cumpliendo con el protocolo, los procedimientos de la entidad y la normativa vigente. - Realiza el seguimiento de atención y servicio al ciudadano a través de diferentes medios de acuerdo con el protocolo, los procedimientos de la entidad y la normativa vigente. RA2: - Realiza el seguimiento	-Formulario con preguntas sobre el tema desarrollado en cada sesión. Cuestionario, Lista de chequeo. -Observación evidencia de desempeño (Video narrando historia, de caso con cliente difícil o exitoso), lista de chequeo evaluación video. -Lista de chequeo para coevaluación de exposición de protocolos del servicio. -Formulario con preguntas relacionadas con la evaluación final del curso. Cuestionario.

80% de las sesiones y participa activamente en cada sesión desarrollada. -Envía evidencia calificable al drive creado para ello, teniendo en cuenta criterios establecidos por la instructora en la formación.	de atención y servicio al ciudadano a través de diferentes medios de acuerdo con el protocolo, los procedimientos de la entidad y la normativa vigente. - Direcciona las pqrsdf del ciudadano de acuerdo con procedimientos de la entidad y la normativa vigente. - Evalúa la atención y servicio al ciudadano prestado por la entidad conforme a los estándares de calidad y los procedimientos de la entidad. - Asume una actitud proactiva frente a la satisfacción de las necesidades del ciudadano de acuerdo con los protocolos de atención y servicio al ciudadano de la entidad.	

5. GLOSARIO DE TÉRMINOS

Las siguientes son algunos de los términos y de las competencias que debe tener una persona para ofrecer lo mejor de sí al cliente:

El trabajo en equipo: la formación de un equipo empieza al identificar un proceso que requiere mejoras, reconociendo que existe un grupo de trabajo el cual puede facilitar los procesos y minimizar los tiempos de entrega de un servicio.

Pensamiento estratégico y creativo: consiste en anticiparse a los sucesos para asegurar que tengan un excelente desarrollo mediante habilidades, actitudes y prácticas que permitan hacer las cosas de una manera diferente.

La comunicación asertiva: Capacidad de explorar y escuchar las preocupaciones, inquietudes, solicitudes e intereses de otras personas, aun sus manifestaciones no verbales, conectando el proceso con la habilidad para interpretarlas y darles soluciones congruentes con el servicio.

Conocimiento e información del servicio: Tener claridad sobre las competencias para prestar un buen servicio. Es el conocimiento de los productos, servicios, procesos de un evento y/o situación específica, su manejo ágil, eficiente, completo y actualizado.

Atributos De Servicio: son aquellas características o cualidades que tiene un servidor público para prestar el servicio.

Canales de Servicio: son los canales a través de los cuales los Grupos de Valor pueden formular las peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias al Departamento Administrativo de la Función Pública.

Protocolo de Servicio: guía o manual que contiene orientaciones básicas fundamentales para facilitar la gestión del servidor público frente a los usuarios, con el fin de lograr un mejor manejo y una mayor efectividad en el uso de un canal específico.

6. REFERENTES BIBLIOGRÁFICOS

AGUILAR MORALES, JORGE. Vargas Mendoza, Jaime. Servicio al Cliente. Network de Psicología Organizacional: Asociación Oaxaqueña de Psicología A. C. México. Pág. 3. 2010.

DEPARTAMENTO ADMINISTRATIVO DE LA FUNCIÓN PÚBLICA - DAFP. Protocolos de servicio al ciudadano. V5. octubre de 2017.

LELAND., K; KEITH., B. Servicio al cliente para Dummies. Editorial norma. 1997.

PAZ COUSO, RENATA. Servicio al cliente. La comunicación y la calidad del servicio en la atención al cliente.1ra Edición. Editorial Ideas Propias. España. Pág. 1, 2005. Plantilla Mundial Juvenil Sub 20. Colombia 2011

SERVICIO NACIONAL DE APRENDIZAJE-SENA. Protocolos de servicio al ciudadano. 2023.

URY, W. ¡SUPERE EL NO¡. Cómo negociar con personas que adoptan posiciones obstinadas. Edit. Norma.1998.

7. CONTROL DEL DOCUMENTO

	Nombre	Cargo	Dependencia	Fecha
Autor (es)	**Luz Adriana Sanz Cardona**	**Instructor**	**Comercio y Servicios. Regional Risaralda.**	**Noviembre de 2024.**

8. CONTROL DE CAMBIOS

	Nombre	Cargo	Dependencia	Fecha	Razón del Cambio
Autor (es)					

ANEXO 1. LISTA DE CHEQUEO

Para evaluar tema Asignado de exposición, video, actividad individual y/o de trabajo en equipo. Elaborada por: Luz Adriana Sanz Cardona. Instructora Sena.

TEMA DE EXPOSICIÓN:

NOMBRE(S) Y APELLIDOS DE LOS EVALUADO(s):			
FECHA DE OBSERVACION DE LA PRESENTACIÒN:	**DÍA:**	**MES:**	**AÑO:**
LUGAR DE EVALUACIÓN :			
NOMBRE EVALUADOR: (APRENDICES QUE EVALÚAN A SUS COMPAÑEROS)			

INDIQUE CON UNA X, PARA EVALUAR:__DESEMPEÑO___CONOCIMIENTO___PRODUCTO

INSTRUCCIONES: Por favor lea atentamente, cada uno de los indicadores propuestos en esta lista y evalúelos en una escala de 1 a 5; siendo 5, La mejor calificación y 1, la peor calificación. Posteriormente, señale al final en la casilla si cumple o no cumple y el valor asignando a cada ítem evaluado. Tenga en cuenta, consignar al final, las observaciones dadasal equipo que presenta la exposición.

Nº	**MOMENTOS DE OBSERVACIÓN AL EVALUAR LA PRESENTACIÓN DE SU EXPOSICIÓN**	**GRADO DE CUMPLIMIENTO**		**OBSERVACIONES**
	INDICADORES	**CUMPLE**		
		SI	**NO**	
1.	**PLANEACIÓN DE LA EXPOSICIÒN-VIDEO:**			
	El equipo saluda a sus compañeros de sesión, presenta con claridad el nombre de su exposición o actividad realizada y da a conocer el nombre de los integrantes del mismo?			
2.	**CAPACIDAD DE TRABAJO EN EQUIPO:**			
	Se observa que el caso fue preparado por todos los participantes del equipo?			
	Se observa apoyo y colaboración entre los participantes del equipo?			
3.	**PRESENTACION DE LA EXPOSICIÓN Y SEGURIDAD PERSONAL:**			
	El Expositor o expositora se observa seguro y con manejo del tema durante la presentación de la exposición, actividad o video?			
	El tema se desarrolla dentro del tiempo establecido 10 min y de manera legible, clara y comprensible para los compañeros?			
4.	**ACTIVIDAD LUDICA DE APLICACIÓN:**			
	Se aplica el tema con los compañeros a través de actividad lúdica, y con el tiempo establecido, 10 min?			
5.	**COEVALUACIÒN DEL EQUIPO O COMPAÑERO:**			

	El equipo de expositores aporta comentarios constructivos y recomendaciones finales a los compañeros coevaluados?			
6.	**MATERIAL DE SOPORTE PARA LA EXPOSICIÓN-VIDEO:**			
	El equipo diseña diapositivas o video transmisibles un formato legible (PPT, GENIALLY,PREZI, CANVA U OTRO), para su presentación?			
7	El equipo de trabajo envía puntualmente la presentación y la actividad de contextualización lúdica en modo editable y la envía al chat del grupo, junto con la actividad para aplicar con sus compañeros en clase?			
8	**ACTITUD:**			
	Si es por medios virtuales, el expositor o expositora abre su cámara para establecer contacto visual con el grupo?			
	Vocaliza adecuadamente y se expresa con claridad durante la presentación-VIDEO?			
	Cierra con cortesía la exposición y se despide del grupo?			
9	**PUNTUALIDAD:**			
	Puntualidad en el inicio de la sesión fue:			
	- Excelente-5			
	- Regular-3			
	- Mala -1			
	Puntualidad en la entrega de diapositivas de presentación y conexión a la sesión:			
	- Excelente -5			
	- Regular-3			
	- Mala-1			
PUNTAJE OBTENIDO: **CUMPLE:_____ NO CUMPLE:_____** **OBSERVACIONES:**				

NOTA: UNA VEZ COEVALUADOS SUS COMPAÑEROS DEBE ENVIAR ESTA LISTA DE CHEQUEO DILIGENCIADA Y FIRMADA, AL CORREO DE LA INSTRUCTORA: **lasanzc@sena.edu.co, después de terminada la sesión.**

LUZ ADRIANA SANZ CARDONA

FIRMA DEL INSTRUCTOR FORMADOR

FIRMA DE UN APRENDIZ EVALUADOR