PROCESO DE GESTIÓN DE FORMACIÓN PROFESIONAL INTEGRAL

FORMATO GUÍA DE APRENDIZAJE

IDENTIFICACIÓN DE LA GUIA DE APRENDIZAJE

- Denominación del Programa de Formación: **ATENCION AL CLIENTE EN LOS PROCESOS ADMINISTRATIVOS**
- JUSTIFICACIÓN:
- Código del Programa de Formación: **12210010 V1**
- Competencia: **Atender clientes de acuerdo con procedimiento de servicio y normativa.**
- Resultados de Aprendizaje Alcanzar:
  1. **Identificar los factores que intervienen en las estrategias de atención al cliente, de acuerdo con las políticas y estándares de calidad organizacional.**
  2. **Atender al cliente a través de los canales disponibles teniendo en cuenta sus características, condición (física humana y social), necesidades y los protocolos.**
  3. **Direccionar el requerimiento del cliente según procedimientos de servicio.**
  4. **Propiciar la solución de las necesidades del cliente según procedimientos de servicio organizacionales.**
  5. **Valorar la atención según la satisfacción evidenciada por el cliente.**
- Duración de la Guía: **48 horas.**

2. PRESENTACIÓN

Los continuos cambios en el mercado hacen que el consumidor este más informado y exigente de sus derechos y de la manera de ejercerlos por ello el Servicio al Cliente no solo compete a las áreas comerciales, sino a la organización como un proceso sistémico.

Es importante impregnar a la empresa con una filosofía de servicio para lograr entender, asimilar e interpretar la nueva cultura orientada al cliente fundamental para diferenciarnos y posicionarnos en un mercado.

Se debe además propiciar verdaderas herramientas que permitan a cada una de las personas, crear su propia imagen y proyectarla de manera positiva al cliente, motivo de existencia de la organización.

3. FORMULACIÓN DE LAS ACTIVIDADES DE APRENDIZAJE

CLASE 1 (6 horas)

1. El instructor dará la bienvenida al curso, haciendo una descripción del contenido del curso (1 hora).
2. Dinámica de presentación de los participantes (1/2 hora).
3. Identificación de saberes previos a partir de las siguientes preguntas (1 ½ hora):
    a. Que es servicio al cliente?
    b. Que entiende por protocolo del servicio?
    c. Distingue entre la comunicación verbal y no verbal? Cuál es su importancia en el servicio al cliente?
    d. Que es la comunicación asertiva?
    e. Como actuar frente a distintos tipos de clientes?
    f. Que es el ciclo del servicio?
    g. Que es un momento de verdad?
    h. Que es la Etiqueta empresarial?
    i. Que son los estándares del servicio?
    j. Mencione algunas Técnicas o estrategias de servicio al cliente.
    k. Diferencia entre queja, reclamo, petición.

4. Presentación por parte del instructor conceptos y generalidades de servicio al cliente (1 hora).

Material: Introducción al servicio al cliente.ptt

CLASE 2 (6 horas)

1. Socialización por parte del instructor acerca de conceptos y generalidades del ciclo del servicio y momentos de la verdad.

Actividad: en los equipos de trabajo, deben realizar el flujograma y la matriz del ciclo del servicio para la atención del cliente en el punto de venta en el esquema sugerido por el instructor

Material: Presentación 2 Momentos de verdad y ciclo del servicio al cliente

CLASE 3 (6 horas)

1. Presentación por parte del instructor tema comunicación verbal (2 horas).

Material: La comunicación verbal.ppt

2. Actividad grupal. Hacer una reflexión al finalizar la actividad, respondiendo: ¿Cómo asocia esta actividad con el servicio al cliente? ¿Qué importancia la comunicación verbal para proyectar un buen servicio al cliente? (2 horas).

Descripción de palabras:

Inicialmente dividimos el salón en 2 grupos de tamaños iguales. Esta actividad requiere que los participantes de cada grupo se dividan en parejas. El grupo rival dará a uno de los participantes una palabra que tiene que describir a su compañero. Bajo la palabra que necesita ser descrita hay una lista de cinco palabras que la persona no puede utilizar en su descripción. Por ejemplo, si la palabra que está siendo descrita es "café", las cinco palabras más comunes pueden ser listadas bajo la palabra tales como: "negro", "beber", "crema", "azúcar", "caliente". La persona que describe la palabra tendrá que utilizar su habilidad oral para conseguir que su pareja entienda la palabra sin usar palabras comunes.

CLASE 4 (6 horas)

1. Presentación por parte del instructor tema comunicación no verbal (1 hora).

Material: La comunicación no verbal.ppt

2. Actividad grupal. Hacer una reflexión al finalizar la actividad, respondiendo: ¿Cómo asocia esta actividad con el servicio al cliente? ¿Qué importancia tiene la comunicación no verbal para proyectar un buen servicio al cliente? (2 horas).
   a. Teléfono roto con mímica.
   b. Mímica: Inicialmente dividimos el salón en 2 grupos de tamaños iguales. Esta actividad requiere que cada grupo elija un participante para realizar una mímica, a quien el grupo rival le dirá una palabra secretamente y a través de gestos y movimientos dará a entender a su grupo la palabra sin decir una sola palabra o sonido.
3. Actividad individual (1 hora)
   Consultar 5 gestos que proyecten una imagen negativa para el servicio al cliente. Socializar con el resto de la clase mencionando el significado de cada gesto y porque es negativo para el servicio al cliente.

CLASE 5 (6 horas)

1. Presentación por parte del instructor sobre los medios, aplicaciones o plataformas tecnológicas utilizadas en la atencion al cliente (1 hora).

Material: videos de apoyo y presentacion ppt

Actividad: realizar una investigacion y discusion en los equipos de trabajo sobre los medios tecnologicos que conocen entre ellos y luego los explican al resto del grupo

CLASE 6 (6 horas).

2. Presentación por parte del instructor tema tipos de clientes (1 hora).

Material: Tipología de clientes.ppt

3. Actividad grupal (2 horas).
   a. El instructor asignara a cada grupo colaborativo un tipo de cliente. Deben preparar un socio drama para exponer el tipo de cliente, mostrando sus rasgos característicos y como se debe actuar.
   b. Identifique el perfil de un tipo de cliente diferente a los expuestos por el instructor. Preparar una presentación mostrando cuáles son sus rasgos característicos y cómo actuar frente a ese cliente.

Material: Tipos de clientes.doc / 1 pliego papel bond y marcador por grupo.

4. Actividad individual (1 hora).
   Realizar cuadro emparejamiento y entregarla al instructor.

Material: Actividad emparejamiento tipos de clientes.doc

CLASE 7 (6 horas)

1. Presentación por parte del instructor tema estándares del servicio, protocolo (1 hora).

Material: Estándares del servicio – protocolo.ppt

2. Actividad grupal. Diseñar un protocolo de servicio de una empresa para atender clientes difíciles en un formato propuesto por el instructor. Socializar en clase (1 hora).

Material: formato protocolo de servicio al cliente.doc

3. Presentación por parte del instructor tema Etiqueta empresarial (1 hora).

Material: Etiqueta empresarial.ppt

4 Actividad grupal. En grupos colaborativos deben proponer una lista de 10 normas de etiqueta para una empresa, definiendo (1 horas):

   a. Vestuario.
   b. Presentación personal.

Saludo, despedida de clientes.

CLASE 8 (6 horas)

1. Consultar y realizar cuadro comparativo donde muestre las diferencias entre: Queja, reclamo, petición. La actividad debe realizarse en 1 hoja de block y entregársela al instructor (2 horas):

2. Presentación por parte del instructor tema Técnicas de servicio al cliente (2 horas).

Material: Técnicas de servicio al cliente.ppt

Material: 4 hojas de block, 2 lapiceros, colores por grupo.

4. ACTIVIDADES DE EVALUACIÓN

Evidencias de Aprendizaje	Criterios de Evaluación	Técnicas e Instrumentos de Evaluación
Evidencias de Conocimiento : **Evidencias de Desempeño:** **Evidencias de Producto:**	Reconoce los factores que intervienen en la atención y servicio al cliente personalizado Según tipo de servicio. Aplica el protocolo, de acuerdo con la ocasión, el lugar y las personalidades que Intervienen en ella. Aplica estrategias de atención y servicio al cliente a través de medios tecnológicos y Aplicativos disponibles de acuerdo con las políticas de la organización. Aplica las normas de cortesía y de etiqueta en todos los eventos de comunicación, atención Y servicio al cliente según protocolos. Gestiona las necesidades y requisitos del cliente según protocolos institucionales y Principios éticos.	• Test reconocimiento saberes previos. • Actividad emparejamiento tipos de clientes. • Actividad descripción de palabras. • Exposición tipos de clientes. • Exposición ciclo del servicio. • Actividad video ejemplo buen y mal servicio al cliente. • Actividad Protocolo de servicio. • Actividad manual servicio al cliente.

5. GLOSARIO DE TÉRMINOS

a. Protocolo del servicio.
b. Comunicación verbal.
c. Comunicación no verbal.
d. Comunicación asertiva.
e. Momentos de verdad.
f. Ciclo del servicio.
g. Protocolo del servicio.
h. Estándares del servicio.

6. REFERENTES BILBIOGRÁFICOS

Bradford, L., & Albrecht, K. (2004). La excelencia en el servicio. San Diego, California, U.S.A: 3R Editores.

Pietro, A. B. (2008). Atención al cliente. Madrid, España: Ediciones Pirámide.

TSCHOHL, J. (2008). Servicio al cliente, técnicas. Mineapolis, U.S.A: Service Quality Institute.

7. CONTROL DEL DOCUMENTO

	Nombre	Cargo	Dependencia	Fecha
Autor (es)	BYRON GUERRERO BETANCUR	INSTRUCTOR	Centro comercio y servicios	1 febrero de 2018

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

	Nombre	Cargo	Dependencia	Fecha	Razón del Cambio
Autor (es)	Luz Nancy Franco B.	INSTRUCTOR	Comercio y Servicios	2 diciembre de 2024	**Ajustes**