PROCESO DE GESTIÓN DE FORMACIÓN PROFESIONAL INTEGRAL

FORMATO GUÍA DE APRENDIZAJE

1. IDENTIFICACIÓN DE LA GUIA DE APRENDIZAJE

- **Denominación del Programa de Formación:** Curso complementario de servicio al cliente
- **Código del Programa de Formación:** 13530025 Versión 2
- **Competencia**: Atender clientes de acuerdo con procedimiento de servicio y normativa
- **Resultados de Aprendizaje Alcanzar:**
  - Validar satisfacción del cliente según protocolos de la organización.
  - Prestar servicio al cliente teniendo en cuenta políticas de la organización.
- **Duración de la Guía:** 48 Horas

2. PRESENTACIÓN

ATENCION AL CLIENTE:



El servicio al cliente se refiere a todas las acciones implementadas para los clientes antes, durante y después de la compra. También conocido como servicio de atención al cliente, se realiza para cumplir con la satisfacción de un producto o servicio.

Este proceso involucra varias etapas y factores. No nos referimos exclusivamente al momento en que un cliente hace una compra, sino lo que ocurre antes, durante y después de la adquisición de un producto o utilización de un servicio.

Un buen servicio al cliente no sólo es responder las preguntas del cliente, sino ayudarlo cuando ni siquiera ha pedido nuestra ayuda, adelantarnos a lo que necesita y cubrir sus necesidades de manera eficaz. Existen otros aspectos como la amabilidad, disponibilidad y calidez que también influirán en el servicio ofrecido.

Tomado de https://www.questionpro.com/es/servicio-al-cliente.html

3. FORMULACIÓN DE LAS ACTIVIDADES DE APRENDIZAJE

3.1 Actividades de reflexión inicial:

Descripción de la actividad: Se procede a presentar el contenido del curso y expresar el objetivo y finalidad del mismo y despejar las dudas que se puedan dar. En una segunda fase se reconocer la importancia de identificar al grupo de aprendices con quienes se va a interactuar durante el proceso de formación, para ello, de manera individual participe en el siguiente ejercicio:

Cada participante realizará su presentación personal, de acuerdo a la TDA elegida por el instructor, indicando:

- Nombre completo

- Procedencia
- Actividad actual
- Expectativas frente al Curso.

Ambiente requerido: Salón de clase con acceso a internet, sillas, mesas, tablero, computadores, televisor

Estrategias o técnicas didácticas activas: dinámica de presentación

Materiales de formación: Orientaciones sobre el contenido y finalidad del curso complementario servicio al cliente. programa de formación Video el puente, Video la cigüeña y la nube, Video snack attack, Video un señor indiferente- corto sobre empatía y solidaridad, Video un pequeño zapatero, Fabula el molinero el hijo y el burro El que no vive para servir no sirve para vivir

Duración de la actividad: 1 hora.

3.2 Actividades de contextualizacióne identificación de conocimientos necesarios para el aprendizaje

3.2.1 Actividad ¿Quién soy yo?

Descripción de la actividad:
Se comparte el material de apoyo: 1.Quién eres?, Quien soy yo? Y el video servicio al cliente. Se debate y socializa lo visto en cada video clip. luego cada aprendiz tomara una hoja y debajo de su silueta se describe así mismo, tomando como base a las respuestas dadas a las preguntas del video quien soy yo? Luego en la parte derecha de la figura escribirá las características y habilidades en las que se sienta más fuerte con respecto a la atención al cliente, y en la izquierda colocara las características y habilidades en las que desea fortalecerse; luego de esto se rotaran las hojas y se sacaran conclusiones.

Ambiente requerido: Salón de clase con acceso a internet, sillas, mesas, tablero, computadores, televisor

Estrategias o técnicas didácticas activas: Taller quien soy yo

Materiales de formación: Orientaciones del instructor para desarrollo del ejercicio

Material de apoyo: Video ¿Quién eres?, Video ¿Quién soy yo? Dinámica de autodescubrimiento Video servicio al cliente. La vida es bella

Duración de la actividad: 1 horas.

3.3 Actividades de apropiación del conocimiento (Conceptualización y Teorización)

3.3.1 Actividad ¿Que vendes?

Descripción de la actividad

Se comparte el material de estudio 5.Att Cliente Relatos Salvajes, luego se debate y socializa el contenido de los video clips, luego cada aprendiz realiza un SQA (lo que ya sabia, lo que aprendí y lo que deseo aprender)

Ambiente requerido: Salón de clase con acceso a internet, sillas, mesas, tablero, computadores, televisor

Estrategias o técnicas didácticas activas: dinámica de análisis

Materiales de formación: Orientaciones del instructor para desarrollo del ejercicio

Material de apoyo: Video Cliente Relatos Salvajes

Duración de la actividad: 20 minutos.

3.3.2 Actividad ¿Conoces tu cliente y cuál es tu proceso?

Descripción de la actividad

Se comparte material de estudio. Definición consumidor, comprador y cliente y tipo de clientes, en GAES se elabora un análisis de los tipos y se socializa según instrucciones dado por el instructor

Ambiente requerido: Salón de clase con acceso a internet, sillas, mesas, tablero, computadores, televisor

Estrategias o técnicas didácticas activas: Juego de roles

Materiales de formación: Orientaciones del instructor para desarrollo del ejercicio

Material de apoyo: Presentación tipo de clientes

Duración de la actividad: 30 minutos

3.3.3 Actividad, síntesis de conceptos

Descripción de la actividad

Comparte al aprendiz el material de apoyo, donde exponga los conceptos etiqueta y protocolo empresarial, normas de cortesía y protocolo de servicio. En GAES (Grupos autónomos de Estudio), elaboran una síntesis de los conceptos mediante una ayuda didáctica folleto, cartelera, comic. Destacando los aspectos que consideres más importantes del material visto.

Ambiente requerido: Ambiente con espacio, computadores, televisor

Estrategias o técnicas didácticas activas: taller didáctico

Materiales de formación: Orientaciones del instructor para desarrollo del ejercicio

Material de apoyo: Orientación sobre etiqueta y protocolo empresarial, normas de cortesía, protocolo de servicio Video que comportamiento debo tener en el trabajo, Video que es el lenguaje corporal y para qué sirve https://youtu.be/qSXG7m_Uuk4, https://prezi.com/svuhsx7yinac/normas-de-cortesia-con-el-cliente/
video ejemplo de buena y mala atención

Duración de la actividad: 1 hora

3.3.4 Actividad triangulo de servicio

Descripción de la actividad

Se comparte material de apoyo que contiene los temas; ciclo del servicio al cliente, triángulo de servicio al cliente, En GAES (Grupos autónomos de Estudio), Destacando los aspectos que consideres más importantes del material visto.

Ambiente requerido: Salón de clase con acceso a internet, sillas, mesas, tablero, computadores, televisor

Estrategias o técnicas didácticas activas: dinámica de grupo

Materiales de formación: Orientaciones del instructor para desarrollo del ejercicio,

Material de apoyo: Orientación sobre ciclo de servicio y triángulo de servicio, https://prezi.com/fvfugxqc3zat/el- triangulo-y-el-ciclo-del-servicio-al-cliente/

Duración de la actividad: 1 hora

3.3.5 Actividad momentos de verdad

Descripción de la actividad
En grupos de trabajo se comparte y analiza material que contiene temas como, momento de verdad, imagen corporativa y se realiza ejercicio práctico

Ambiente requerido: Salón de clase con acceso a internet, sillas, mesas, tablero, computadores, televisor

Estrategias o técnicas didácticas activas: taller didactico

Materiales de formación: Orientaciones del instructor para desarrollo del ejercicio **Material de apoyo**: Orientación sobre momentos de verdad e imagen corporativa **Duración de la actividad**: 1 hora

3.3.6 Actividad Como me comunico

Descripción de la actividad

Se comparte material con los aprendices sobre, comunicación y comunicación acertiva. En grupos se realiza actividad de socialización aplicando los conceptos vistos

Ambiente requerido: espacio amplio con acceso a internet, sillas, mesas, tablero, computadores, televisor

Estrategias o técnicas didácticas activas: taller didáctico telfono roto y descubra la figura

Materiales de formación: Orientaciones del instructor para desarrollo del ejercicio

Material de apoyo: Orientación sobre comunicación acertiva

Duración de la actividad: 1 hora

3.3.7 Actividad portafolio de servicios

Descripción de la actividad

Se comparte material con los aprendices sobre, portafolio de servicios y requerimientos. En grupos se realiza actividad de socialización aplicando los conceptos vistos

Ambiente requerido: espacio amplio con acceso a internet, sillas, mesas, tablero, computadores, televisor

Estrategias o técnicas didácticas activas: dinámica de grupo

Materiales de formación: Orientaciones del instructor para desarrollo del ejercicio
Material de apoyo: Orientación sobre portafolio de servicios y requerimientos
Duración de la actividad: 1 hora

3.3.8 Actividad Servicio al cliente

Descripción de la actividad

Se da a conocer cuál es la diferencia entre atención al cliente y servicio al cliente y los conceptos y tipos de satisfacción al cliente, se realiza un análisis en grupo de cada aspecto

Ambiente requerido: ambiente de formación con acceso a internet, sillas, mesas, tablero, computadores, televisor

Estrategias o técnicas didácticas activas: dinámica de evaluación

Materiales de formación: Orientaciones del instructor para desarrollo del ejercicio

Material de apoyo: Orientación acerca de la definición de servicio al cliente y atención al cliente Video ¿Cuál es la diferencia entre servicio y atención al cliente?

Duración de la actividad: 1 hora

3.4 Actividades de apropiación del conocimiento (Conceptualización y Teorización)

3.4.1 Actividad análisis del servicio

Descripción de la actividad
De forma individual o en grupos eligen una producto o servicio y diseñan un modelo de encuesta de satisfacción al cliente, la finalidad es aplicar una pequeña muestra y conocer así los mecanismos utilizados para recolección de información, tabulación y análisis de la misma.

Ambiente requerido: Salón de clase con acceso a internet, sillas, mesas, tablero, computadores, televisor

Estrategias o técnicas didácticas activas: Taller de sondeo satisfacción al cliente

Materiales de formación: Orientaciones del instructor sobre población, universo, encuenta, fuentes de información primaria y secundaria, tabulación y análisis

Material de apoyo: Formato de encuesta

Duración de la actividad: 10 horas.

3.5 Actividades de transferencia del conocimiento.

3.5.1 Actividad Informe Descripción de la actividad

Elaboración y sustentación de informe con el del resultado obtenido de la aplicación de las encuestas acorde a las marcas o productos seleccionadas, realizando proceso de retroalimentación y planteamiento de posibles medidas correctivas, con el grupo.

Ambiente requerido: Salón de clase con acceso a internet, sillas, mesas, tablero, computadores, televisor

Estrategias o técnicas didácticas activas: dinámica de sustentación

Materiales de formación: Orientaciones del instructor sobre desarrollo de la actividad

Material de apoyo: Orientación sobre satisfacción al cliente

Duración de la actividad: 10 horas.

4 ACTIVIDADES DE EVALUACIÓN

Evidencias de Aprendizaje	Criterios de Evaluación	Técnicas e Instrumentos de Evaluación
Evidencias de Conocimiento: Actividad de reconocimiento	• Define con acierto los términos relacionados con el servicio al cliente y todos los aspectos que comprende.	TECNICA: Formulación de Preguntas.
Evidencias de Desempeño Encuestas de satisfacción	• Expresa de manera acertada, el circulo de servicio y momentos de verdad, claves en el proceso de servicio al cliente.	TECNICA: diseño encuestas. Lista de chequeo
Evidencias de Producto: Informe y análisis de resultados de las encuestas de satisfacción	• Estructura, aplica y analiza encuestas de satisfacción al cliente tomando como como referencia alguna marca o producto.	TECNICA: Sustentación informe. Lista de chequeo

5 GLOSARIO DE TÉRMINOS

Definición de ser humano: Se define como ser humano al hombre, un animal que pertenece a la familia del homo sapiens. Si bien es común definirnos a nivel genérico como hombres, este término puede provocar cierta confusión ya que también hace referencia al sexo masculino.
Empresa: Es una unidad económico-social, integrada por elementos humanos, materiales y técnicos, que tiene el objetivo de obtener utilidades a través de su participación en el mercado de bienes y servicios. Para esto, hace uso de los factores productivos (trabajo, tierra y capital)
Negocio: Ocupación, actividad o trabajo que se realiza para obtener un beneficio, especialmente el que consiste en realizar operaciones comerciales, comprando y vendiendo mercancías o servicios. "se dedican al negocio de la compraventa de vehículos; ha alquilado un local y ha montado en él un pequeño negocio"
Herramienta: Si entendemos que las herramientas nos ayudan a administrar contenidos, crear conocimiento, interactuar y gestionar procesos.
Servicio: son las actividades que intentan satisfacer las necesidades de los clientes. Los servicios son lo mismo que un bien, pero de forma no material o intangible. Esto se debe a que el servicio solo es presentado sin que el consumidor lo posea.
Normas de Cortesía: Son normas de comportamiento que van acompañadas de frases (palabras mágicas) y acciones que utilizamos en la conversación o al relacionarnos y demuestran la buena educación que tenemos.
Protocolo: conductas y reglas que las personas en una determinada sociedad deberán conocer y respetar en ocasiones específicas.
Lenguaje corporal: son todas las señales conscientes e inconscientes del cuerpo que dan información sobre el estado emocional o las intenciones de una persona.
Etiqueta: ceremonial de los estilos, usos y costumbres que se deben guardar en lugares distinguidos y en actos públicos solemnes.
Imagen corporativa: Es una percepción intangible del público, formada por los sentimientos de los usuarios hacia la marca y sus productos. (reputación de la marca calidad de sus productos y servicios, el nivel de satisfacción de los clientes, la identidad visual corporativa, la innovación y la comunicación de la marca.)
Comunicación: forma de interacción entre dos o más personas, ya sea por palabra hablada o escrita, gestos, ademanes, expresiones emocionales, etc., resultado intercambio de significados que conducen a la comprensión a un acuerdo, a un comportamiento adecuado.
Cliente: es aquel que está fidelizado con la marca, en algunos casos llegándose a convertir en embajadores voluntarios, promoviéndola con sus conocidos
Requerimientos: son las demandas, quejas o reclamos verbalizadas o no, que tienen las personas cuando interactúan con tu marca
Información; grupo de datos ya supervisados y ordenados, que sirven para construir un mensaje basado en un cierto fenómeno o ente.

6 REFERENTES BILBIOGRÁFICOS

Cartilla práctica, etiqueta empresarial Bogotá Emprende y cámara de comercio

INFOGRAFIA

Biblioteca virtual Sena - BASE DE DATOS SENA.

WEBGRAFÍA

https://blog.hubspot.es/sales/tipos-de-clientes

https://www.google.com/search?q=%0D%0AVideo+que+comportamiento+debo+tener+en+el+trabajo%0D%0A&sca- https://youtu.be/qSXG7m_Uuk4

https://www.oficinasmontiel.com/blog/lenguaje-corporal.

7. CONTROL DEL DOCUMENTO

	Nombre	Cargo	Dependencia	Fecha
Autor (es)	Jorge Luis Santos Torres	Instructor	SENA REGIONAL BOYACA - CEDEAGRO	17-4-22

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

	Nombre	Cargo	Dependencia	Fecha	Razón de l Cambio
Autor (es)	**Gloria Inés Cárdenas Rodríguez**	**Instructora**	**SENA REGIONAL BOYACÁ CEDEAGRO**	**24-02-2024**	**Actualización formato y Complemento de contenido**