1. IDENTIFICACIÓN DE LA GUIA DE APRENIZAJE

- Denominación del Programa de Formación: Servicio al cliente
- Código del Programa de Formación: 13530063
- Nombre del Proyecto: No aplica.
- Fase del Proyecto: No aplica.
- Actividad de Proyecto: No aplica.
- Competencia:
  Facilitar el servicio a los clientes internos y externos de acuerdo con las políticas de la organización.
- Resultados de Aprendizaje Alcanzar:
  1. Proporcionar atención y servicio al cliente personal y a través de los medios tecnológicos y los aplicativos disponibles, teniendo en cuenta la comunicación empresarial, los estándares de calidad y las políticas de la organización.

  2. Utilizar los aplicativos (software y hardware) y sus características para la satisfacción de los clientes y el mejoramiento continuo de acuerdo con las políticas de la organización.

- Duración de la Guía: 40 horas

2. PRESENTACION

El servicio al cliente, es la herramienta promocional más económica que existe y es un factor fundamental en lo que respecta a adquisición de nuevos clientes y por supuesto, en la permanencia de los clientes actuales.
Indiferentemente de la actividad a la cual se dedique la organización, ésta debe hacer uso y gestión de toda una serie de actividades y estrategias que le permitan garantizar la satisfacción de sus clientes tanto internos como externos, buscando que ese nivel de satisfacción sea incluso mayor que el de sus competidores.
La presente guía de aprendizaje contiene actividades destinadas a fortalecer aspectos relacionados con el servicio al cliente, enmarcado en criterios de calidad.

¡BIENVENIDOS A ESTA EXPERIENCIA DE APRENDIZAJE!

3. FORMULACION DE LAS ACTIVIDADES DE APRENDIZAJE

Descripción de la(s) Actividad(es):

3.1 Actividades de Reflexión inicial



3.1.1. En grupos de 3 aprendices, realicen un socio drama de alguna situación que alguno de los aprendices haya vivido como cliente, en la cual hayan recibió ya sea, una buena o una mala atención. Responda a las siguientes preguntas y posteriormente, socialice en el ambiente de aprendizaje:

- **a.** ¿Qué factores considera hicieron que el servicio que recibió fuese bueno ó malo?
- **b.** ¿Cuál fue la actitud y presentación de la persona que le brindó el servicio?
- **c.** ¿Considera que el servicio que se le brindó, se hizo de forma estructurada y planificada?
- **d.** ¿La empresa/persona que realizó el servicio, recibió retroalimentación al respecto?

3.1.2. Individualmente apliquen la herramienta DOFA e identifique sus debilidades, oportunidades, fortalezas y amenazas en el servicio al cliente.

Ambientes de Aprendizaje
Materiales:

3.2 Actividades de contextualización e identificación de conocimientos necesarios para el aprendizaje.

3.2.1 Conformar equipos de trabajo de máximo 5 aprendices y participar en la "trivia del servicio"**.** Dicho juego consiste en contestar preguntas sobre conocimientos generales de servicio al cliente. Cada pregunta tiene un valor en puntos dependiendo de la categoría y cuenta con tres opciones de respuesta.

Este juego promueve una sana competitividad y podrán saber cuánto conocen de servicio al cliente y lo más importante, aprenderán sobre esto.

3.3 Actividades de apropiación del conocimiento (Conceptualización y Teorización).

3.3.1. Dos aprendices voluntarios demostraran a sus compañeros la importancia de la comunicación verbal y no verbal en el servicio al cliente mediante el dictado de dos gráficas. El primer voluntario observara una gráfica y les dictara dicha grafica a sus compañeros haciendo uso solamente de la comunicación verbal. Los demás compañeros seguirán al pie de la letra las indicaciones del aprendiz voluntario para que lleguen lo más acertado posible a la gráfica. Luego con el segundo voluntario se hará lo mismo pero haciendo uso de la comunicación verbal y no verbal.

Al final se abordan las siguientes preguntas:

a) ¿Cuál de las figuras les quedo más parecida y por qué?

b) ¿Es más importante la comunicación verbal o no verbal?

c) ¿Es importante la comunicación en el servicio al cliente y por qué?

3.3.2. Observe las presentaciones sobre los errores en el servicio al cliente y los tipos de trabajadores y componga en grupos de 3 aprendices un socio drama el cual será mostrado a los demás aprendices donde se represente uno de los errores y uno de los trabajadores.



3.3.3. Analice el caso presentado del empleado Marcelo Guevara y responda los siguientes interrogantes:

a. ¿Cuáles son las posibles fallas que tuvo Marcelo al momento de atender a los clientes?
b. ¿Qué responsabilidad tiene la empresa en los errores que cometió Marcelo?

c. ¿Qué beneficio trae para una empresa un buen servicio al cliente?

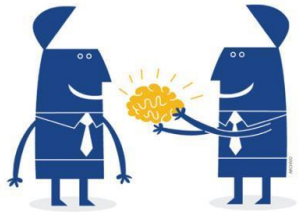
Este caso de estudio, trata problemas reales que se presentan frecuentemente y llevara a los aprendices al pensamiento crítico en distintos escenarios.

3.3.Actividades de transferencia del conocimiento

3.4.1. En grupos de máximo 5 personas, Elaboren una encuesta de percepción donde se pueda identificar como se está prestando el servicio.

3.4.2 Realice un ensayo de mínimo una hoja sobre servicio al cliente teniendo en cuenta todos los conocimientos adquiridos en el proceso de formación.

3.4.3 Observar la presentación sobre servicio al cliente por teléfono, y en parejas simular una llamada telefónica donde uno es el cliente y el otro es el que atiende, aplicando las recomendaciones dadas.



3.5. Actividades de Evaluación

Evidencias de Aprendizaje	Criterios de Evaluación	Técnicas e Instrumentos de Evaluación
Evidencias de Desempeño :	• Aplicar actitudes, valores y normas de cortesía, en las relaciones interpersonales de acuerdo con las políticas de la organización. • Emplear las estrategias de atención y de servicio cara a cara y a través de medios tecnológicos de acuerdo con los estándares de calidad y las políticas de la organización. • Describe de manera diligente los servicios ofrecidos por la organización de acuerdo con el Portafolio de servicios, de acuerdo a la política de la organización. • Expresa de manera respetuosa, con claridad y precisión los mensajes relacionados, de acuerdo a la política de la organización.	**Lista de chequeo**
Evidencias de Producto: **Informe escrito**	• Maneja cuidadosamente el software disponible para la atención y el servicio al cliente, de acuerdo a las políticas de la organización. • Genera reportes de los clientes y la frecuencia con que visitan la organización de acuerdo, con los requerimientos del sistema de gestión de la calidad (trazabilidad en el servicio).	**Técnica:** Valoración de Producto **Instrumento:** Lista de chequeo

Evidencias de conocimiento: **Prueba de conocimientos sobre servicio al cliente**	• Aplica de manera atenta las estrategias de atención y de servicio al cliente, a través de los medios tecnológicos y aplicativos disponibles de acuerdo con las políticas de la Organización.	**Técnica:** Prueba escrita **Instrumento:** Cuestionario

4. GLOSARIO DE TERMINOS

- **Competencia:** El concepto de competencia surge de la necesidad de valorar no sólo el conjunto de los conocimientos apropiados (saber) y las habilidades y destrezas (saber hacer) desarrolladas por una persona, sino de apreciar su capacidad de emplearlas para responder a situaciones, resolver problemas y desenvolverse en el mundo. Igualmente, implica una mirada a las condiciones del individuo y disposiciones con las que actúa, es decir, al componente actitudinal y valorativo (saber ser) que incide sobre los resultados de la acción.
- **Ambiente de aprendizaje:** Entorno delimitado en el cual ocurren ciertas relaciones de trabajo formativo.
- **Criterios de Desempeño:** "Resultados que una persona debe obtener y demostrar en situaciones reales de trabajo, con los requisitos de calidad especificados para lograr el desempeño competente."

- **Criterios de Evaluación:** Indicadores que señalan el nivel de logro que deben alcanzar los Alumnos durante su proceso de aprendizaje y que permiten al Instructor emitir un juicio durante el proceso formativo o al final del mismo.

- **Evidencias de conocimiento:** manifestaciones ciertas y claras sobre el aprendizaje del aprendiz, relacionadas con el saber y el comprender; saber que se debe hacer, cómo se debe hacer, por qué se debe hacer y qué se debe hacer cuando las circunstancias cambian; esto incluye el conocimiento de hechos y procesos, la comprensión de los principios y las teorías y las maneras de utilizar y aplicar el conocimiento en situaciones cotidianas o nuevas.
- **Evidencias de desempeño:** pruebas del saber hacer, relativas al cómo el Aprendiz ejecuta (proceso) una actividad y al resultado obtenido (producto), en donde pone en juego sus conocimientos, habilidades y actitudes. Permite obtener información directa, de mejor calidad y más confiable, sobre la forma como el aprendiz desarrolla el proceso técnico o tecnológico, para así, poder identificar los aprendizajes que posee y los que aún debe alcanzar.

6. REFERENTES BILBIOGRAFICOS

- Kotler, Philip. “Dirección de Mercadotecnia”. Octava edición. 2001

- Diago Franco, Francisco Eduardo. “Pincelazos del servicio al cliente: un estilo de vida.” Colombia: Editorial Politécnico Grancolombiano, 2012. (Disponible en: www.biblioteca.sena.edu.co)

- Fonseca Yerena, Maria del Socorro. “Comunicación oral y Escrita”. México: PEARSON EDUCACION, 2011

- Aktouf, Omar. “La administración: Entre tradición y renovación”. Colombia: Editorial Universidad del Valle, 2009

- Prieto, Jorge Eliecer. “Gerencia del servicio. La clave para ganar todos” Ecoe Ediciones, 2014. (Disponible en: www.biblioteca.sena.edu.co)

- ISO 9001:2015

7. CONTROL DEL DOCUMENTO

	Nombre	Cargo	Dependencia	Fecha
Autor (es)	*Equipo de instructores Complementaia*	*Instructores de complementaria*	*Centro de Gestión Tecnológica de Servicios*	2017

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

	Nombre	**Cargo**	**Dependencia**	**Fecha**	**Razón del Cambio**
	Kelly Melissa Ossa Muñoz	*Instructora complementaria*	**C.G.T.S**	20/10/2017	Adicción de actividades