1. IDENTIFICACIÓN DE LA GUIA DE APRENDIZAJE

Denominación del Programa de Formación: Servicio al cliente

Código del Programa de Formación: 13530063

Competencia: Facilitar el servicio a los clientes internos y externos de acuerdo con las políticas de la organización

Resultados de Aprendizaje Alcanzar:

-) Facilitar el servicio a los clientes internos y externos de acuerdo con las políticas de la organización

-) Atender a los clientes utilizando las tecnologías y normas de cortesía.

Duración de la Guía: 40 horas

2. PRESENTACION

El Servicio al Cliente es un arte, el cual es necesario abordar con éxito para potenciar la relación con los clientes de la empresa, es una fuerte herramienta de trabajo que permite a las empresas mantener una relación fluida, dando vida y continuidad a cualquier negocio sobre la base de la Fidelización de los Clientes. Lo que más importa de una experiencia con el cliente son sus percepciones sobre lo que ocurrió en relación con el producto, el servicio y la atención prestada, ya sea para mejorar o continuar con sus procesos. Por ésta razón, las organizaciones que proporcionan productos y/o servicios deben incorporar métodos modernos para mejorar su desempeño, desarrollando planes estratégicos que conduzcan a la fidelización de los clientes.

Los aprendices desarrollarán en la presente guía una serie de actividades enfocadas a la aplicación de los conceptos teóricos sobre que es servicio al cliente, Tipos de Clientes, Fidelización, CRM (por sus siglas en inglés Customer relationship management- Administración basada en la relación con los clientes) y la formulación de un plan para atender y gestionar la fidelización de los clientes del tipo de negocio; es decir, generar la propuesta que responda al siguiente interrogante ¿Qué se debe hacer para satisfacer al cliente, para que siga comprando y recomendando a otros?

3. FORMULACION DE LAS ACTIVIDADES DE APRENDIZAJE

3.1 reflexión inicial : llevarlos a pensar como ellos van a solucionar o mejorar una situación problémica, a innovar o a crear algo novedoso

Nombre de la Actividad: "El Marcador Caliente". Conforma con tus compañeros un circulo, escoge dos líderes a los cuales se les llamara capitanes, uno de los capitanes debe tener un marcador rojo en la mano y otro un marcador negro, el capitán del marcador rojo debe rotarlo hacía su derecha de manera intercalada y el capitán del marcador negro hacía la izquierda; el color del marcador que llegue primero a las manos de su capitán es el equipo ganador. Recuerda que los marcadores deben empezar hacer rotados al mismo tiempo.

Una vez terminada la actividad participa en el conversatorio dando respuesta a las siguientes preguntas:

¿Cuál fue el mejor capitán en toda la actividad?

¿Cuáles fueron los aciertos y desaciertos del trabajo realizado?

¿Qué relación encuentra con esta actividad con la generación de una idea de negocio?

¿Qué le deja como aprendizaje el desarrollo del ejercicio?

Una vez realizado el conversatorio el instructor enunciará los otros conceptos que complementan el Perfil del Emprendedor.

Duración: 8 horas

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

Conforma un grupo un trabajo con cuatro compañeros **y** con las palabras escritas en el tablero por el instructor (a) describe el significado de las palabras y socialícelas con el resto del grupo en la mesa redonda del Rey Arturo:

Palabras a escribirse en el tablero: Emprendedor, Empresa, Empresario, Clases de Empresas, Innovación, Mercado, Análisis del Mercado, Clientes Directos y Potenciales, Competencia Directa e Indirecta, Ingresos, Egresos, Costos Fijos, costos Variables, Gastos, Estado de Resultados, Proyección de Ventas.

Reconoces que a veces creemos tener una idea del significado de una palabra, pero es necesario comentarla con alguien más para que las dudas o vacilaciones queden claras?

Una vez realizada la socialización de los grupos, el instructor recordará los conceptos de cada uno de los términos anotados. Duración: 8 Horas

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

Con tus compañeros forma grupos de cuatro personas, analiza la lectura de casos de empresas exitosas suministradas por el instructor, con base en ellas, contesta las siguientes preguntas:

1. ¿Cómo nace la idea de negocio, cuantas personas intervienen en la formulación de la idea de Negocio?
2. ¿Con qué capital inició la empresa?
3. ¿Qué productos Ofrece?
4. ¿Cuál es su mercado objetivo?
5. ¿Quiénes son sus clientes?
6. ¿Cuántos puntos de venta alcanza a tener la empresa?
7. ¿Hasta dónde se expande la empresa?
   ¿Según lo expresado por cada grupo, cual crees tú cual es el tipo de empresa más atractivo para los clientes?
   Identifica con la ayuda del instructor como se diligencian cada uno de las columnas que conforman Macro filtro de Ideas de Negocio y desarróllalo.
   Duración: 8 Horas

3.4 Actividades de transferencia del conocimiento

De acuerdo con el formato entregado por el instructor "Estructura de un Plan de negocio" completa toda la información necesaria para el desarrollo de cada uno de los puntos del formato.

Duración: 14 Horas.

4. Actividades de evaluación.

De forma individual en una hoja de su cuaderno elabore un gráfico de forma T, en el escriba en el lado izquierdo las Fortalezas con las que queda a través del desarrollo de las actividades del curso de formación y en el lado derecho de la T las debilidades que identifico y que debe volver fortalezas en el desarrollo de su proyecto de vida.

Duración: 2 Horas

Evidencias de Aprendizaje	Criterios de Evaluación	Técnicas e Instrumentos de Evaluación
Evidencias de Conocimiento : Participa en la plenaria del perfil del emprendedor Evidencias de Producto: Formato Macro Filtro Ideas de Negocio Formato de Plan de Negocio	Referencia diversas fuentes de información en la realización de trabajos. Identifica la contribución del programa de formación al desarrollo social y productivo. Argumenta y acoge objetivamente los criterios que contribuyen a la resolución de los problemas. Aborda procesos de trabajo colaborativo orientados hacia la construcción colectiva en contextos sociales y productivos.	Formulación de Preguntas/Cuestionario Observación/Lista de Chequeo - P

5. GLOSARIO DE TERMINOS

Emprendimiento: es aquella actitud y aptitud de la persona que le permite emprender nuevos retos, nuevos proyectos; es lo que le permite avanzar un paso más, ir más allá de donde ya ha llegado.

Idea: representación mental que surge a partir del razonamiento o de la imaginación de una persona.

Negocio: consiste en un sistema, método o forma de obtener dinero a cambio de la entrega de productos, venta de bienes o prestación de servicios

Empresa: La empresa es una organización social que realiza un conjunto de actividades y utiliza una gran variedad de recursos financieros, materiales, tecnológicos y humanos**.**

6. REFERENTES BILBIOGRAFICOS

Cartillas SENA Ser empresario 1, 2, 3,4 y 6 Publicaciones Dinero, año 2007.

Cartilla MIMA Empresarial Acción social – USAID – OIM, "Ser Empresario Hoy"

Anzola Rojas, S. (Junio de 2004) (tercera edición). *De la idea a tu empresa una guía para emprendedores.* México. McGraw-Hill.
BPO&O (2016). Ministerio de Educación. Recuperado de http://www.mineducacion.gov.co/1759/w3-article-300019.html

Claver, P. (2012). Yo también puedo Emprender. Colombia. Ediciones LID.
Diaz, F. (2014). Convocatorias y oportunidades para iniciar o hacer crecer tu empresa. Negocios

y Emprendimiento. Recuperado de: http://www.negociosyemprendimiento.org/2014/01/convocatorias-oportunidades-iniciar-hacer-crecer-empresa.html

El interés oculto. Portafolio (2015). Recuperado de http://www.portafolio.co/economia/interes-oculto-0

Espinal, J. (2006) (20 ed.). Skudmart: química con la muerte. Medellín, Colombia: Fondo editorial Universidad EAFIT

Freire, A. (Julio de 2008). *Pasión por Emprender de la idea a la cruda realidad.* Colombia. Grupo Editorial Norma. Gallego Ortiz A. (2015, enero 22) Catuai Coffe El origen del café (archivo video) Recuperado de https://www.youtube.com/watch?v=zYAO8GfcerU

Jansa, S. 2010. Resumen Manual de Oslo.
Recuperado de http://portal.uned.es/pls/portal/docs/PAGE/UNED_MAIN/LAUNIVERSIDAD/VICERRECTORADOS/INVESTIGACION/O.T.R.I/DEDUCCIONES%20FISCALES%20POR%20INNOVACION/RESUMEN%20MANUAL%20DE%20OSLO/RESUMEN%20DEL%20MANUAL%20DE%20OSLO%20SOBRE%20INNOVACI%C3%93N4.PDF

Ley 1014 de 2006. De fomento a la cultura del emprendimiento. Enero 27 de 2006. Do. N° 46.1 64. Recuperado de http://www.secretariasenado.gov.co/senado/basedoc/ley_1014_2006.html

Ley 1286 de 2009, por la cual se modifica la Ley 29 de 1990, se transforma

.**7. CONTROL DEL DOCUMENTO**

	Nombre	**Cargo**	**Dependencia**	**Fecha**
Autor (es)	Martha Lucia Gutiérrez	**Instructora**		Enero 24 de 2014
	Martha Lucía Gutiérrez	**Instructora**		Junio 17 de 2015

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

	Nombre	**Cargo**	**Dependencia**	**Fecha**	**Razón del Cambio**
Autor (es)	Janeth Peña			Enero 24 de 2014	**Actualización**
	Eugenia Cárdenas			Junio 17 de 2015	**Actualización**
	John Jairo Suárez	**Instructor**		Noviembre 11 de 2017	**Actualización**