PROCESO DE GESTIÓN DE FORMACIÓN PROFESIONAL INTEGRAL

FORMATO GUÍA DE APRENDIZAJE

- **Denominación del Programa de Formación:** Informaciòn y Servicio al Cliente
- **Código del Programa de Formación:**135319
- **Nombre del Proyecto:** Diseño de estrategias efectivas para la prestación de un servicio al cliente con calidad
- **Fase del Proyecto:** Analisis
- **Actividad de Proyecto:** Proponer formulacion de estrategias para mejorar el servicio al cliente de acuerdo a los protocolos y normatividad vigente.
- **Competencia:** Realizar la interacción con los clientes de acuerdo con el servicio, políticas y estrategias de la empresa.
- **Resultados de Aprendizaje Alcanzar:**
  R4. Ejecutar acciones correctivas en el mantenimiento de las relaciones con el cliente, de acuerdo a los parámetros y procedimientos de la organización.
  Duración de la Guía: 39 Horas

2. PRESENTACIÓN



El servir es una arte que se viste de color, en Información y Servicio al Cliente la actitud de servicio puede ser la diferencia entre el éxito o el fracaso en una empresa.

Hay empresas que poseen excelentes productos, no obstante su sistema de atención al cliente es deficiente, esto ocasiona muchas PQRS e inconformidades, lo que puede ser razón suficiente para que esa empresa llegue al fracaso si no las tiene en cuenta. Por lo tanto en esta guía aprenderemos cuán importante es responder a tiempo las PQRS Y prestar un buen servicio. No obstane, tengamos en cuenta que el servicio al cliente empieza por los empleados, por lo que éste dependerá en buena parte de su preparación y actitud a la hora de desempeñar su cometido. Ya sea en la cocina, sirviendo mesas, atendiendo en la barra, en recepción, call center, contact center o haciendo cualquier otra labor, una buena actitud sumada a una adecuada formación y coordinación serán la fórmula del éxito.

Muchos éxitos querido(a) Aprendiz, durante su proceso de formación.

3. FORMULACIÓN DE LAS ACTIVIDADES DE APRENDIZAJE

3.1 Actividad de reflexión Inicial



Antes de iniciar el desarrollo de las actividades propuestas en esta guía de aprendizaje, observa el siguiente video en el guiente enlace: https://www.youtube.com/watch?v=PSiBtkl75Hc, luego de analizarlo responde la siguiente pregunta:

1. ***¿Qué consideras que es el sistema PQRS?***

Nota: la presente actividad es de conocimiento personal, por el cual usted deberá participar y debatir mediante una socialización en el ambiente de formación con la orientación de su tutor a y el apoyo de sus compañeros.

3.2 Actividades de contextualización e identificación de conocimientos

3.2.1 Actividad N°1 CUESTIONARIO ACADEMICO-PREGUNTAS Y RESPUESTAS (GRUPAL)

En este momento de su aprendizaje se le invita a participar de la actividad denominada contextualización e identificación de conocimientos que tine como finalidad identificar que tanto sabe de los temas que se van a desarrollar durante los resultados de aprendizajes por lo tanto lo invito a que responda las siguientes preguntas en grupo de 2 aprendices.

1. ¿Qué quiere decir PQRS y explique cada una?
2. ¿Que es una denuncia?
3. ¿Que es una felicitación?

4. ¿Que es un agradecimiento?
5. ¿Que es una acción de tutela ?
6. ¿Para qué sirve un sistema PQRS?
7. ¿Ventajas de implementar un sistema PQRS?
8. ¿Cualidades que debe tener un sistema PQRS?
9. ¿Recomendaciones para un buen sistema PQRS?.
10. ¿Luego de haber realizado las preguntas anteriores Por qué consideran necesario implementar un sistema PQRS?

3.2.2 Actividad Nº 2 TALLER ACADEMICO DESCRIPTIVO (GRUPAL)

Aprendices luego de analizar el material de apoyo sobre el sistema PQRS, del recurso suministrado y explicado por el instructor de formación, elaborar con su grupo de trabajo un modelo de:

- Petición (Grupo 1)
- Queja (Grupo 2)
- Reclamo (Grupo 3)
- Sugerencia (Grupo 4)

El Servicio Nacional de Aprendizaje SENA le extiende la invitación a realizar las lecturas sugeridas y desarrollar las actividades de afianzamiento, haciendo entrega oportuna de las mismas desde los tiempos trazados por el tutor. Por ello, dentro del desarrollo de las diferentes actividades planteadas para esta actividad, resulta indispensable recordar el uso de fuentes bibliográficas y webgrafía en caso de que sea necesario. Recuerden que tienen acceso a Bliblioteca – Sena (usuario y contraseña su documento de Identidad).

Nota: ***Una vez entregado el cuestionario a su instructor de formación este será socializado en el ambiente de formación.***

- **Ambiente requerido:** Ambiente Sena
- **Materiales:** Material Tema N°1 Monitorear la prestación del servicio entregado por el instrutor, Marcador borrable, TICS, borrador, tablero, lápiz, lapicero.
- **Evidencia:** Entrega de cuestionario

3.2.3 Actividad Nº 3 CRUCIGRAMA (INDIVIDUAL)

El uso y aplicación de los crucigramas en los estudiantes contribuye a mejorar el desempeño académico, ya que para su realización se necesita una intensa búsqueda de soluciones ante problemas o interrogantes a resolver, fomentando con ello, una mayor preparación y concentración, al mismo tiempo que se promueve el estímulo al cerebro, generando un beneficio a la salud mental a corto y largo plazo, ya que el aprendizaje viéndolo con sentido de diversión generará aun más la curiosidad del explorar y el saber más.

Partiendo de esta premisa aprendiz luego de tener una apropiación del TEMA PQRS presente de manera individual un crucigrama en donde integre Minimo 10 términos que sean importantes para usted.

Recomendaciones:
1. Elaborar de manera individual.
2. Puede desarrollar el crucigrama en cualquier herramienta, la que sea de más fácil utilidad.
3. Si presenta algún inconveniente con el envío de la actividad por favor informar al instructor.

- **Ambiente requerido:** Ambiente Sena
- **Materiales:** Marcador borrable, TICS, borrador, tablero, lápiz, lapicero.
- **Evidencia:** Entrega de Sopa de letras

4. ACTIVIDADES DE EVALUACIÓN

Evidencias de Aprendizaje	Criterios de Evaluación	Técnicas e Instrumentos de Evaluación
Conocimiento: Identifica la importancia de las PQRS Identifica cada termino de PQRS **Evidencias de Desempeño:** Desarrolla estrategias para la Incorporación de valores dentro de su entorno de tal	IDENTIFICA PROCEDIMIENTOS, PROTOCOLOS DE ATENCIÓN Y ORIENTACIÓN DE ACUERDO CON LA NECESIDAD DEL CIUDADANO. CLASIFICA INFORMACIÓN SOBRE EL CASO TENIENDO EN CUENTA PROCEDIMIENTOS INSTITUCIONALES.	Talleres Análisis de videos Socialización Mesa redonda Crucigrama

manera que genere impacto al momento de prestar un servico. **Evidencias de Producto:** Elaboran modelos Pqrs	APLICA ESTÁNDARES EN EL PROCESO DE ATENCIÓN Y ORIENTACIÓN AL CIUDADANO, DE ACUERDO CON CRITERIOS TÉCNICOS	

5. GLOSARIO DE TÉRMINOS

CLIENTE: es la persona que adquiere nuestros productos o servicios, con la finalidad de supliruna necesidad que para él es básica e impórtate en ese momento. Ellos son los más importantesde nuestra empresa gracias a ellos es la productividad.

SERVICIO AL CLIENTE: El servicio al cliente se refiere a las acciones y estrategias que una empresa o organización utiliza para brindar un nivel de servicio y satisfacción de alta calidad a sus clientes.

PQRS: Es una herramienta altamente conveniente para desarrollar protocolos que te ayuden a dar solución de forma ordenada a los inconvenientes que un cliente pueda tener con respecto a tus productos o servicios.

PETICIÓN: Puede ser la solicitud de forma verbal o escrita donde se solicite a la empresa su intervención en un asunto puntual y concreto. La petición puede ser que realicen una acción o simplemente solicitar cierta información.

QUEJA: Es la inconformidad que presenta el usuario, ya sea de manera verbal o escrita, para mostrar su disgusto hacia cierto proceso, ejecutivo de atención o departamento de una empresa.

RECLAMO: Es la demanda de un servicio que hace el cliente, ya sea de manera verbal o escrita de insatisfacción por el incumplimiento de un derecho que no se ha respetado o se ha visto amenazado, ocasionado por la mala prestación del servicio o fallas en el producto.

SUGERENCIA: Cualquier expresión verbal o escrita de recomendación entregada por el cliente con el propósito de mejorar el servicio y/o los productos ofrecidos.

SATISFACCIÓN: es un estado de bienestar producido por una mayor o menor optimización de la retroalimentación cerebral, en donde las diferentes regiones compensan su potencial energético, dando la sensación de plenitud e inapetencia extrema.

INSATISFACION: Es cuando un cliente no se siente satisfecho con el servicio o producto que le están brindando la empresa, ya sea por su mala atención o el desempeño del producto no alcanza a sus expectativas frente a su necesidad.

6. REFERENTES BILBIOGRÁFICOS.

1. Diego, f.(2005) Fundamentos del servicio al clientede la aviación comercial.valor diferencial del éxito empresarial. Editor Eduardo Norman. – Bogota: politécnico gran colombiano.
2. Desatnick, Robert L. (1991). Como conservar su Clientela. El secreto del servicio. Colombia-Bogota. Ed. Legis - Serie Empresarial.
3. videos: https://www.youtube.com/watch?v=PSiBtkl75Hc,
4. https://www.questionpro.com/blog/es/sistema-pqrs/#:~:text=%C2%BFQu%C3%A9%20es%20el%20sistema%20PQRS,necesidades%20m%C3%A1s%20imperantes%20del%20consumidor.
5. https://biblioteca.sena.edu.co/
6. https://colaboracion.dnp.gov.co/CDT/Programa%20Nacional%20del%20Servicio%20al%20Ciudadano/NORMATIVA%20GESTI%C3%93N%20PQRSD%20F.pdf

7. CONTROL DEL DOCUMENTO

	Nombre	Cargo	Dependencia	Fecha
Autor (es)	Lila Ballesteros G.	Instructora	**Centro de Comercio, industria y turismo de cordoba**	**2023**

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

	Nombre	Cargo	Dependencia	Fecha	Razón del Cambio
Autor (es)					