



GESTIÓN DE FORMACIÓN PROFESIONAL INTEGRAL

PROCEDIMIENTO DESARROLLO CURRICULAR

GUÍA DE APRENDIZAJE

1. IDENTIFICACIÓN DE LA GUIA DE APRENIZAJE

- Denominación del Programa de Formación: SERVICIO AL CLIENTE
- Código del Programa de Formación:
- Nombre del Proyecto (si es formación Titulada) N/A
- Fase del Proyecto (si es formación Titulada) N/A
- Actividad de Proyecto (si es formación Titulada) N/A
- Competencia FACILITAR EL SERVICIO A LOS CLIENTES INTERNOS Y EXTERNOS DE ACUERDO CON LAS POLÍTICAS DE LA ORGANIZACIÓN.
Resultados de Aprendizaje Alcanzar: Proporcionar diligentemente atención y servicio al cliente, cara a cara en español, aplicando actitudes y valores; el protocolo, la etiqueta y las políticas de la Organización, de acuerdo con los estándares de calidad establecidos
- Identificar los aplicativos (software-hardware) y sus características, en la satisfacción de los clientes, el mejoramiento continuo, de acuerdo con las políticas de la organización
- Duración de la Guía 48 horas

2. PRESENTACION

Señores Aprendices, En este programa premia el servicio a los clientes, tiene como objetivo promover las relaciones interpersonales, empresariales, que se requieren para el logro de los resultados propios del mejoramiento continuo de los sectores productivos; En la parte formativa cuenta con la posibilidad de incorporar personal con cualidades, actitudes, aptitudes, como también con calidades laborales y profesionales para que contribuyan al desarrollo social y tecnológico de su entorno y del país, así mismo ofrecer formación en las tecnologías de la información y la comunicación apoyadas en Internet como canal para obtener y compartir información en la atención y servicio con los clientes. Importantes para determinar; cuáles servicios son los que el cliente demanda, se deben realizar encuestas periódicas que permitan identificar los posibles servicios a ofrecer.

Percepción de un buen Servicio al cliente
www.psicologialaboral.net





SERVICIO NACIONAL DE APRENDIZAJE SENA
Procedimiento de Desarrollo Curricular
GUÍA DE APRENDIZAJE

3. FORMULACION DE LAS ACTIVIDADES DE APRENDIZAJE

3.1 Actividades de Reflexión inicial. Actividades de Reflexión inicial.

Estimado (a) Aprendiz (a). En equipos de trabajo máximo de 5 personas, observar el siguiente video:

<https://www.youtube.com/watch?v=qyFS3pF8h3A>

Responder:

1. Que sensaciones y reflexiones le genera el Video que acaba de observar.
2. De acuerdo a lo visto en el video que acciones o actividades haría usted para mejorar el servicio al cliente.



Posteriormente: a través de la observación de la imagen de servicio al cliente, defina de manera individual durante 10 minutos, los términos de servicio, atención, cliente, y escriba la diferencia entre el servicio y atención; como también seleccione la imagen que denota esta diferencia.



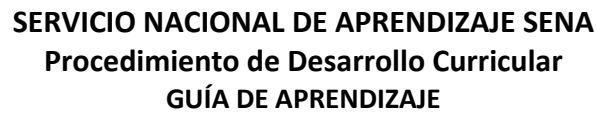
durante 20 minutos, argumente su concepto y definan los términos para poder participar de una lluvia de ideas en plenaria con una claridad cognitiva de la Instructora.

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

Teniendo en cuenta la presentación de contextualización que realiza la instructora Mirna Mayolo de 20 minutos, sobre la identificación y los elementos que se requieren para la prestación del servicio al cliente.

Deberán conformar Grupos de Cinco personas, nombrar un monitor:

- 1.- Tendrán que sacar una papeleta de color



3.1 Actividades de transferencia del conocimiento.

- Para realizar esta actividad por favor tener en cuenta las actividades, los videos, los trabajos en equipos durante los diferentes temas que se abordaran, dramatizados.

4. ACTIVIDADES DE EVALUACIÓN

Evidencias de Aprendizaje	Criterios de Evaluación	Técnicas e Instrumentos de Evaluación
Evidencias de Conocimiento: Responde a preguntas sobre la atención al servicio al cliente Evidencias de Desempeño: 1. Resultado de la observación de los distritos componentes como trabajo en equipo, presentación	Posee conocimientos previos sobre Excel Básico Realiza operaciones con diferentes grados de complejidad utilizando	Técnica: formulación de preguntas Instrumento: cuestionario Técnica: observación directa Instrumento: lista de chequeo de desempeño



SERVICIO NACIONAL DE APRENDIZAJE SENA
Procedimiento de Desarrollo Curricular
GUÍA DE APRENDIZAJE

2. EFICIENCIA DEL SER PARA EL CLIENTE 3. HABILIDADES Y DESTREZAS DEL SERVICIO AL CLIENTE 4. EMPRESA, PORTAFOLIO, VISION, MISION 5. ESTRATEGIAS DEL SERVICIO AL CLIENTE 6. IMAGEN DEL SERVICIO AL CLIENTE 7. COMUNICACIÓN, AUTOESTIMA, COMUNICACIÓN EFECTIVA, SERVICIO AL CLIENTE, MARKETING, TRABAJO EN EQUIPO. Evidencias de Producto: Resultado de la valoración de; 1. SERVICIO CARA A CARA Y TELEFONICAMENTE 2. TRIANGULO DEL SERVICIO AL CLIENTE 3. CLASES DE CLIENTES Y TIPOS DE CLIENTES 4. ESTRATEGIAS DEL SERVICIO 5. DRAMATIZADO PARA IDENTIFICAR LOS CLIENTES Resultado de la valoración de la prueba final	funciones en la solución de problemas reales. Prevee resultados de un modelo de hoja de cálculo, utilizando escenarios y búsqueda de objetivos. Reconoce el entorno de trabajo de los distintos tipos de clientes y aplica las técnicas para la atención.	Técnica: Valoración de producto Instrumento: lista de chequeo de producto
---	--	---

6. GLOSARIO DE TERMINOS A CONSTRUIR POR EL APRENDIZ:

Servicio al Cliente

Comunicación Asertiva

Comunicación efectiva



SERVICIO NACIONAL DE APRENDIZAJE SENA
Procedimiento de Desarrollo Curricular
GUÍA DE APRENDIZAJE

Triangulo del Servicio

Momentos de Verdad del Cliente

7. REFERENTES BIBLIOGRAFICOS

Internet-

7. CONTROL DEL DOCUMENTO

	Nombre	Cargo	Dependencia	Fecha
Autor (es)	MIRNA MARIA MAYOLO JARAMILLO	INSTRUCTORA TICS	CGTS	02-02-2025

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

	Nombre	Cargo	Dependencia	Fecha	Razón del Cambio
Autor (es)					