



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:** 1300025
- **Nombre del Proyecto Formativo:** No Aplica
- **Fase del Proyecto:** No Aplica
- **Actividad de Proyecto Formativo:** No Aplica
- **Competencia:** Atender clientes de acuerdo con procedimiento de servicio y normativa
- **Resultados de Aprendizaje:**
 - RA1:** Prestar servicio al cliente teniendo en cuenta políticas de la organización
 - RA2:** Validar satisfacción del cliente según protocolos de la organización
- **Duración de la Guía de Aprendizaje (horas):** 48 Horas

2. PRESENTACIÓN

En el ámbito del servicio al cliente, la habilidad para comunicarse efectivamente y comprender las necesidades variadas de los clientes es fundamental para garantizar experiencias positivas y satisfactorias. Este curso está diseñado para desarrollar y fortalecer estas habilidades esenciales entre los participantes, utilizando una variedad de estrategias y técnicas didácticas activas tanto en el entorno presencial como virtual.





Durante el curso, los participantes se involucrarán en actividades diseñadas para fomentar la reflexión, la contextualización y la apropiación de conocimientos sobre el servicio al cliente. Estas actividades incluyen el uso de tarjetas de presentación para facilitar la introducción inicial y la reflexión personal sobre experiencias positivas y negativas con clientes. Además, se realizarán desafíos de escenarios simulados que permitirán a los aprendices aplicar estrategias efectivas y desarrollar habilidades clave necesarias para abordar situaciones comunes en el servicio al cliente.

Este curso no solo busca mejorar las habilidades técnicas en el servicio al cliente, sino también desarrollar competencias comunicativas y de resolución de problemas que son fundamentales para establecer relaciones sólidas y duraderas con los clientes. Al finalizar el curso, se espera que los participantes no solo comprendan mejor las expectativas del cliente, sino que también estén equipados para enfrentar desafíos diversos con confianza y eficacia.

Bienvenidos.

3. FORMULACIÓN DE LAS ACTIVIDADES DE APRENDIZAJE

Descripción de la(s) Actividad(es)	Actividades en grupo, individual, talleres, lecturas, videos, estudio de casos, uso de las actividades didácticas activas: foro, simposio, panel de expertos, entre otras.
Ambiente Requerido	Ambiente presencial de aprendizaje, así como mediante la plataforma teams, correo electrónico y el WhatsApp.
Materiales y equipos	Guía de aprendizaje, salón adecuado con sillas, mesas, televisor, entre otros elementos

3.1 Actividades de reflexión inicial:

Descripción de la actividad: Tarjeta de presentación

1. A cada persona se le entregará una hoja de papel con bolígrafos y marcadores.
2. Cada aprendiz va a crear una tarjeta de presentación que compartirá con los demás participantes. Esto ayudará a conocerse mejor y empezar a pensar en los temas relacionados con el curso.



3. En la tarjeta, deberán escribir: Nombre, puesto de trabajo, una palabra que describa una experiencia positiva y una negativa que hayan experimentado con un cliente y relacionar las expectativas del curso.
4. Posteriormente, van a formar parejas y pedirán a cada persona que comparta su tarjeta de presentación con el compañero.
5. Después de compartir con las parejas, se reunirá el grupo y se le pedirá a algunos voluntarios que compartan lo que escribieron en sus tarjetas. Se facilitará una breve descripción sobre aquellas experiencias positivas y negativas que han tenido con un cliente y las expectativas del curso.

Ambiente requerido: Salón de la sede, el cual cuenta con disponibilidad de sillas, mesas y televisor.

Estrategias o técnicas didácticas activas: Los aprendices se conocerán y compartirán experiencias y expectativas relacionadas con el servicio al cliente.

Materiales de formación: Hojas de papel, bolígrafos y marcadores.

Material de apoyo: Guía de aprendizaje, presentaciones, videos, ejemplos

Duración de la actividad: 3 horas

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

Descripción de la actividad: Desafío de escenarios de Servicio al cliente

1. Se dividirá los aprendices en equipos de 3 a 5 personas
2. A cada equipo se le entregará un escenario que describe una situación común en el ámbito de servicio al cliente
3. Los aprendices deberán analizar cada escenario y discutirán como abordarían la situación como representantes de servicio al cliente.
4. Los aprendices deberán fomentar la discusión sobre las estrategias efectivas y habilidades necesarias y posibles soluciones.



5. Cada grupo preparara una breve presentación de 5 minutos para compartir como abordarían el escenario asignado, destacando estrategias clave, habilidades utilizadas y resultados esperados.
6. Después de cada presentación el instructor(a) realizará una serie de preguntas para discutir los enfoques alternativos y aprender de las diferentes perspectivas.
7. Se realizará el cierre de la actividad con una reflexión grupal de lo aprendido. Además, se tendrá en cuenta como se sintieron los participantes sobre las habilidades necesarias para un buen servicio al cliente.

Ambiente requerido: Salón de la sede, el cual cuenta con disponibilidad de sillas, mesas y televisor

Estrategias o técnicas didácticas activas: Identificar y contextualizar los conocimiento previos de los participante relevantes para el curso de servicio al cliente.

Materiales de formación: Hoja guía con el respectivo escenario, boligrafros, marcadores.

Material de apoyo: Guía de aprendizaje, presentaciones, videos, ejemplos

Duración de la actividad: 5 horas.

3.3 Actividades de apropiación:

Descripción de la actividad: Taller de servicio al cliente.

El Aprendiz deberá desarrollar un taller de ocho preguntas que le permita apropiar conocimientos a cerca del valor y la importancia del servicio al cliente.

1. ¿Qué significa para ti el servicio al cliente?
2. ¿Qué es lo que más valoras como cliente cuando recibes un servicio?
3. Describe una situación excepcional que hayas tenido ¿Qué la hizo especial?
4. ¿cómo manejas una situación con un tipo de cliente indeciso?
5. ¿Qué estrategias utilizarías para lograr comprender completamente las necesidades del cliente?
6. ¿Cuáles son las cualidades que debe tener un representante de servicio al cliente?
7. ¿cómo manejas una situación en donde no puedes brindarle una solución inmediata al cliente?
8. ¿Cuáles son las estrategias apropiadas para reterner al cliente en el tiempo?



Ambiente requerido: Salón de la sede, el cual cuenta con disponibilidad de sillas, mesas y televisor

Estrategias o técnicas didácticas activas: En el taller de servicio al cliente, los participantes desarrollarán un conjunto de ocho preguntas diseñadas para profundizar en la percepción y valoración del servicio al cliente: explorarán su propia definición del servicio al cliente, identificarán los aspectos más valorados en la experiencia de servicio, compartirán experiencias excepcionales y cómo estas se distinguieron, discutirán estrategias para manejar clientes indecisos, explorarán métodos para comprender completamente las necesidades del cliente, analizarán las cualidades indispensables en un representante de servicio al cliente, aprenderán a gestionar situaciones donde no se puede ofrecer una solución inmediata, y se enfocarán en estrategias efectivas para la retención a largo plazo de clientes.

Materiales de formación: Herramientas ofimáticas

Material de apoyo: Guía de aprendizaje

Evidencias de aprendizaje: Desarrollar el taller de servicio al cliente y entregar en formato PDF la evidencia.

Instrumentos de evaluación: Taller estructurado

Duración de la actividad: 10 horas.

Actividad No 2 – Apropriación de conocimientos: Tipos de cliente

1. **Identificación de Tipos de Clientes:** Piensa en un negocio o servicio que conozcas bien. ¿Puedes identificar al menos dos tipos de clientes que interactúan con este negocio? Descríbelos brevemente.
2. **Características y Necesidades:** Elige uno de los tipos de clientes que mencionaste. Describe tres características principales de este tipo de cliente y qué necesidades específicas podrían tener al interactuar con el negocio.
3. **Estrategias de Atención:** Considerando las características y necesidades del tipo de cliente seleccionado, menciona dos estrategias que consideres efectivas para satisfacer sus necesidades y mejorar su experiencia con el negocio.
4. **Reflexión Personal:** ¿Alguna vez te has encontrado con este tipo de cliente en una situación personal o laboral? Si es así, ¿cómo manejaste la situación y qué aprendiste de esa experiencia?



5. **Aplicación Práctica:** ¿Cómo podrías aplicar lo aprendido sobre tipos de clientes en tu vida diaria o en tu trabajo para mejorar la satisfacción del cliente?

Tómate unos minutos para completar esta actividad. Te ayudará a entender mejor cómo identificar y satisfacer las necesidades de diferentes tipos de clientes en cualquier contexto.

Ambiente requerido: Salón de la sede, el cual cuenta con disponibilidad de sillas, mesas y televisor

Estrategias o técnicas didácticas activas: La actividad se centra en identificar y comprender diferentes tipos de clientes en un negocio familiar. Se sugiere elegir un tipo de cliente, como el habitual, y describir sus características y necesidades específicas, como la familiaridad con el menú y la preferencia por un servicio eficiente. Se proponen estrategias como programas de fidelización y personalización del servicio para mejorar su experiencia. Se reflexiona sobre experiencias personales con clientes habituales y cómo estas pueden aplicarse para mejorar la satisfacción del cliente en situaciones diarias o laborales, fortaleciendo así la relación con el negocio.

Materiales de formación: Lecturas complementarias, estudios de caso, videos o tutoriales

Material de apoyo: Guía de aprendizaje.

Evidencias de aprendizaje: Desarrollar el taller en el ambiente y exponerlo con los demás aprendices.

Instrumentos de evaluación: Taller estructurado

Duración de la actividad: 10 horas.



3.4 Actividades de Transferencia el Conocimiento:

Descripción de la actividad: **Habilidades Comunicativas con los Clientes**

1. **Identificación de Habilidades Comunicativas:** Enumera cinco habilidades comunicativas que consideres importantes al interactuar con clientes en cualquier contexto de servicio o negocio.
2. **Importancia de las Habilidades Comunicativas:** Explica brevemente por qué cada una de estas habilidades es crucial para establecer una comunicación efectiva con los clientes. Puedes proporcionar ejemplos o situaciones hipotéticas para ilustrar tus puntos.
3. **Aplicación Práctica:** Piensa en una experiencia personal o profesional en la que hayas utilizado una o más de estas habilidades comunicativas para resolver un problema con un cliente o mejorar una situación complicada. Describe la situación, las habilidades que empleaste y los resultados obtenidos.
4. **Desafíos y Estrategias:** ¿Cuáles crees que son los principales desafíos al comunicarte con clientes y cómo podrías superarlos utilizando las habilidades comunicativas que has identificado?
5. **Reflexión Final:** ¿Cómo podrías seguir mejorando tus habilidades comunicativas con los clientes en el futuro? Proporciona al menos dos acciones concretas que podrías tomar para desarrollarte en este aspecto.

Ambiente requerido: Salón de la sede, el cual cuenta con disponibilidad de sillas, mesas y televisor

Estrategias o técnicas didácticas activas: Esta actividad te permitirá reflexionar sobre la importancia de las habilidades comunicativas en la interacción con clientes y te ayudará a identificar áreas de mejora para fortalecer tu comunicación efectiva en cualquier entorno profesional.

Materiales de formación: Lecturas complementarias, estudios de caso, videos o tutoriales

Material de apoyo: Guía de aprendizaje.

Evidencias de aprendizaje: Desarrollar el taller en el ambiente y exponerlo con los demás aprendices.

Instrumentos de evaluación: Taller estructurado

Duración de la actividad: 10 horas.



Descripción de la Actividad: Dinámica lenguaje verbal y no verbal.

1. **Introducción** Presentación sobre la importancia de la comunicación no verbal en el servicio al cliente. Discusión sobre cómo los gestos, expresiones faciales, postura corporal y contacto visual afectan la percepción del cliente y la efectividad de la comunicación.
2. **Taller Práctico:**
 - División de los participantes en grupos pequeños.
 - Asignación de escenarios comunes de servicio al cliente (como resolver una queja, dar la bienvenida a un cliente, etc.).
 - Cada grupo practicará diferentes técnicas de comunicación no verbal y recibirá retroalimentación constructiva sobre cómo mejorar.
3. **Role-playing y Feedback):**
 - Implementación de role-playing donde los participantes actúan como clientes y representantes de servicio al cliente.
 - Los observadores proporcionan feedback específico sobre la efectividad de la comunicación no verbal de cada participante.
4. **Discusión y Reflexión:**
 - Sesión de grupo para discutir las observaciones y aprendizajes.
 - Reflexión individual sobre cómo aplicar las técnicas aprendidas en sus roles actuales o futuros.
5. **Ambiente requerido:** Salón de la sede, el cual cuenta con disponibilidad de sillas, mesas y televisor
6. **Estrategias o técnicas didácticas activas:** Esta actividad no solo permite a los participantes comprender la importancia del lenguaje no verbal, sino que también les proporciona herramientas prácticas para mejorar sus habilidades en este aspecto crítico del servicio al cliente.
7. **Materiales de formación:** Lecturas complementarias, estudios de caso, videos o tutoriales
8. **Material de apoyo:** Guía de aprendizaje.
9. **Evidencias de aprendizaje:** Desarrollar el taller práctico y evidenciarlos frente a los demás aprendices y el instructor.
10. **Instrumentos de evaluación:** Taller práctico
11. **Duración de la actividad:** 10 horas.



4. PLANTEAMIENTO DE EVIDENCIAS DE APRENDIZAJE PARA LA EVALUACIÓN EN EL PROCESO FORMATIVO.

Fase del proyecto formativo	Actividad del proyecto formativo	Actividad de Aprendizaje	Evidencias de Aprendizaje	Criterios de Evaluación	Técnicas e Instrumentos de Evaluación
		3.1 Actividades de reflexión inicial: 3.2 Actividades de contextualización e identificación de conocimientos necesarios para el aprendizaje: 3.3 Actividades de apropiación: 3.4 Actividades de Transferencia el Conocimiento:	Actividad de aprendizaje Tarjeta de presentación Actividad de aprendizaje 2: Desafío de escenarios de Servicio al cliente. Actividad de aprendizaje 3: Taller de servicio al cliente. Actividad de aprendizaje 4: Tipos de cliente. Actividad de aprendizaje 5: Habilidades Comunicativas con los Clientes. Actividad de aprendizaje 6: Dinámica lenguaje verbal y no verbal.	Prestar servicio al cliente teniendo en cuenta políticas de la organización Validar satisfacción del cliente según protocolos de la organización	Observación directa Talleres estructurados



6. GLOSARIO DE TÉRMINOS

- **Servicio al Cliente:** Conjunto de actividades y técnicas para satisfacer las necesidades y expectativas de los clientes.
- **Cliente Interno:** Empleados de la misma organización que requieren de servicios proporcionados por sus compañeros de trabajo.
- **Cliente Externo:** Persona o entidad que compra bienes o servicios de una empresa.
- **Satisfacción del Cliente:** Grado en el que los productos o servicios de una empresa cumplen o superan las expectativas del cliente.
- **Experiencia del Cliente:** Percepción global de un cliente basada en todas las interacciones con la empresa a lo largo del tiempo.
- **Escucha Activa:** Técnica de comunicación que implica prestar atención completa a lo que dice el cliente, no solo a las palabras sino también al tono de voz y gestos.
- **Empatía:** Habilidad para entender y compartir los sentimientos del cliente, mostrando interés genuino por sus preocupaciones.
- **Resolución de Problemas:** Proceso para identificar, abordar y resolver los problemas o quejas de los clientes de manera eficiente y efectiva.
- **Comunicación Asertiva:** Habilidad para expresar opiniones y sentimientos de manera clara, directa y respetuosa, sin agredir ni ser agredido.
- **Proactividad:** Anticipación a las necesidades del cliente y la solución de problemas antes de que surjan.
- **Etiqueta Telefónica:** Normas y técnicas para manejar llamadas telefónicas de manera profesional y cortés.
- **Tiempo de Respuesta:** Intervalo de tiempo entre la solicitud de un cliente y la respuesta recibida.
- **Feedback del Cliente:** Información proporcionada por el cliente sobre su experiencia con los productos o servicios de la empresa.
- **Fidelización del Cliente:** Estrategias diseñadas para mantener a los clientes satisfechos y leales a la empresa a largo plazo.



- **Queja:** Expresión de insatisfacción por parte del cliente sobre un producto, servicio o experiencia.
- **Gestión de Conflictos:** Técnicas y habilidades para manejar disputas o desacuerdos con clientes de manera constructiva.
- **Upselling:** Técnica de ventas para ofrecer productos o servicios adicionales que complementen la compra inicial del cliente.
- **Cross-selling:** Técnica de ventas para ofrecer productos o servicios relacionados con la compra inicial del cliente.
- **Política de Devoluciones:** Normativas y procedimientos establecidos para gestionar la devolución de productos por parte de los clientes.
- **Feedback Constructivo:** Comentarios específicos y útiles que ayudan al empleado a mejorar su desempeño en el servicio al cliente.

6. REFERENTES BIBLIOGRÁFICOS

Construya o cite documentos de apoyo para el desarrollo de la guía, según lo establecido en la guía de desarrollo curricular. (**BIBLIOGRAFÍA / WEBGRAFÍA**).

- <https://www.pickerexpress.com/blog/gestionar-servicio-al-cliente-restaurantes>
- <https://www.questionpro.com/es/servicio-al-cliente.html>
- <https://blog.hubspot.es/sales/tipos-de-clientes>
- <https://www.bitrix24.co/articles/12-excelentes-habilidades-para-un-buen-servicio-al-cliente-que-tu-equipo-necesita.php>
- <https://www.analisisnoverbal.com/lenguaje-corporal-y-comunicacion-no-verbal/>



7. CONTROL DEL DOCUMENTO

	Nombre	Cargo	Dependencia	Fecha
Autor (es)	DIANA PAOLA TORO B	INSTRUCTORA	MERCADEO	04 DE JULIO DE 2024

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

	Nombre	Cargo	Dependencia	Fecha	Razón del Cambio
Autor (es)					