



PROCESO DE GESTIÓN DE FORMACIÓN PROFESIONAL INTEGRAL

FORMATO GUÍA DE APRENDIZAJE

1. IDENTIFICACIÓN DE LA GUÍA DE APRENDIZAJE

- Denominación del Programa de Formación: Servicio al Cliente
- Código del Programa de Formación: 13530025 V 2
- 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:
 1. Prestar servicio al cliente teniendo en cuenta políticas de la organización.
 2. Validar satisfacción del cliente según protocolos de la organización.
- Duración de la Guía de Aprendizaje: 48 horas

2. PRESENTACIÓN

<https://elibro-net.bdigital.sena.edu.co/es/ereader/senavirtual/114737?page=3>



<https://elibro-net.bdigital.sena.edu.co/es/ereader/senavirtual/114737?page=3>

Apreciad@ Aprendiz, usted inicia un gran recorrido en el conocimiento de atención a clientes según políticas de la organización, l@ invito a participar activamente en esta parte de su proceso de formación.

La competencia: Atención a clientes según políticas de la organización, le permite al aprendiz, adquirir y desarrollar habilidades y destrezas relacionadas con la atención de las necesidades del cliente aplicando



técnicas de comunicación, protocolos y procedimientos a seguir en la atención al cliente según políticas de la organización, presentar portafolios de servicios que se ajusten a las necesidades del cliente, aplicar técnicas de venta para promover los servicios y programas recreativos, diligenciar formatos de acuerdo con las políticas de la empresa, recibir sugerencias y reclamos de los clientes relacionados con el servicio prestado, de acuerdo con los protocolos de la organización, realizar la trazabilidad del servicio según la política de la organización y sistematizar la información de las quejas y reclamos de los clientes de acuerdo con protocolos de la organización.

Esta guía le orientará en su proceso auto formativo. Recuerde que todo proceso de enseñanza-aprendizaje requiere de técnicas y métodos de estudio, además de dedicación, disciplina y responsabilidad.

Le sugerimos que de cada una de las evidencias de aprendizaje propuestas, lleve las memorias en el portafolio del aprendiz.

3. FORMULACIÓN DE LAS ACTIVIDADES DE APRENDIZAJE

Las relaciones comerciales, laborales y sociales exigen pautas de comportamiento que garanticen armonía y bienestar para las personas que participan en ella. Las personas cultas logran distinguirse, entre otras razones, por su presentación personal y la demostración de las normas de cortesía y etiqueta. Para la empresa es aconsejable proyectar una imagen clásica y conservadora y lo más importante es tener sentido común y gusto para estar acorde con la situación.

3.1 Actividades de reflexión inicial:

Descripción de la actividad:

3. 1. En un escrito de dos páginas máximo, presentar un informe que debe contener lo siguiente:

- Realice una descripción en la que usted se identifique física, emotiva e intelectualmente.
- Describa el tipo de relaciones familiares en que se desenvuelve cotidianamente en su hogar.
- Describa un momento de su vida en el cual se haya motivado a sí mismo, enuncie cuáles fueron los resultados obtenidos en dicha situación y a manera de conclusión explique para qué le serviría la automotivación dirigida al servicio al cliente.

<https://www.pexels.com/es-es/buscar/fotos%20de%20yo%20mismo/>

Ambiente requerido: Ambiente de Formación virtual o físico.

Estrategias o técnicas didácticas activas: Trabajo individual



Materiales de formación: Guía de aprendizaje

Material de apoyo: N/A

Duración de la actividad: 4 horas.

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

Descripción de la actividad:

A través de la consulta e investigación realizar lo siguiente:

Investigue los siguientes temas y conceptos:

1. Personalidad:
 - ✓ Conducta y pensamiento, Aspectos de la personalidad, Características de la personalidad, Conducta y pensamiento, Factores de la personalidad, Imagen personal, Aspecto corporal: cuidado de la piel, del cabello y del rostro, Salud, Aspecto espiritual, Vestuario y accesorios: combinación de colores, uso del uniforme, accesorios. Maquillaje, perfume, elegancia masculina, Relaciones interpersonales: concepto, elementos y desarrollo. Perfil profesional, Comportamientos éticos, Aspecto intelectual, aspecto laboral, aspecto social.
2. Trabajo en Equipo:
 - ✓ Definición
 - ✓ Trabajo en grupo
 - ✓ Trabajo en equipo
 - ✓ Liderazgo y toma de decisiones
3. Comunicación:
 - ✓ Elementos de la comunicación.
 - ✓ La Comunicación verbal.
 - ✓ Comunicación no verbal.
4. Comunicación empresarial:
 - ✓ Concepto.
 - ✓ Funciones de la comunicación empresarial.
 - ✓ Clasificación de la comunicación empresarial.
 - ✓ Conducto regular.
 - ✓ Relaciones públicas.
5. Servicio al Cliente:
 - ✓ Cliente: Conceptos y tipos de clientes.
 - ✓ Servicio: conceptos.
 - ✓ Estándares del servicio.
 - ✓ Triángulo del Servicio.
 - ✓ Momentos de Verdad.
 - ✓ Ciclo del Servicio.
 - ✓ Estrategias de atención personalizada.
 - ✓ El Valor agregado.
 - ✓ Clasificación de los clientes.
 - ✓ Manejo de la agenda con los clientes.





Se formarán grupos según las indicaciones del Instructor para que los aprendices expongan los temas que le sean asignados, utilizando los aplicativos (software-hardware), o de manera física (afiches, carteleras, etc) de forma creativa, innovadora y apoyada en una actividad que incluya a los demás aprendices.

Ambiente requerido: Virtual o físico.

Estrategias o técnicas didácticas activas: Uso de herramientas digitales, investigación activa y trabajo en equipo.

Materiales de formación: Guía de aprendizaje

Material de apoyo: Servicio al cliente, curso mercadotécnica

Duración de la actividad: 20 horas.

3.3 Actividades de apropiación:

Descripción de la actividad:

Consulte y observe en una empresa los siguientes aspectos y conceptos para realizar una cartilla sobre:

3.3.1 La cultura organizacional, misión, visión, objetivos y valores corporativos, de la empresa.

- a. Cómo debe ser la imagen personal.
- b. Cómo es el cuidado de la piel, del cabello, del rostro y la salud de un empleado(a).
- c. Qué aspectos espirituales debe tener en cuenta un empleado(a).
- d. Qué vestuario y accesorios: combinación de colores, uso del uniforme y accesorios.
- e. Cómo motivan al personal contratado de esta empresa.
- f. Cuáles son los aspectos a tener en cuenta en el proceso de servicio al cliente.

La cartilla debe ser en material entregable y se tendrá en cuenta la innovación, redacción y presentación.

3.3.2 Presente un resumen ejecutivo (Presentación en power point o Prezi), sobre la investigación propuesta sobre Trabajo en equipo (Documento en Digital).

3.3.3 Elabore un mapa conceptual sobre el proceso de comunicación y otro sobre el proceso de comunicación empresarial.

3.3.4 Elabore un documento (Tipo instructivo), en donde clasifique los tipos o clases de clientes y su tratamiento, así como las diferentes clases de objeciones y describir el procedimiento para desvanecerlas o contrarrestar su efecto.

3.3.5 Elabore un manual de servicio al cliente, para aplicación real en el sitio de trabajo. se debe elaborar en grupos de máximo tres (3) aprendices y se debe escoger como opciones empresas de los siguientes sectores económicos: HOTEL, RESTAURANTE, CLINICA, SUPERMERCADO,



CONSTRUCTORA, TRANSPORTE TERRESTRE, TRANSPORTE AEREO, BANCO, ACUEDUCTO, ENERGIA ELECTRICA, TELEFONIA CELULAR, LAVADO DE AUTOS.

- Ambiente requerido: Virtual o físico.

Estrategias o técnicas didácticas activas: Trabajo colaborativo en grupos, análisis de casos, discusión guiada y presentación de propuestas.

Materiales de formación: Guía de Aprendizaje.

Material de apoyo: Servicio al cliente, curso mercadotecnia, Plataformas digitales sena, www.monografias.com, www.gestiopolis.com

Evidencias de aprendizaje: Cartilla, Resumen ejecutivo, Mapa conceptual, Manual y Escrito.

Instrumentos de evaluación: Lista de chequeo para evaluar la participación y colaboración en el grupo. Rúbrica para evaluar la calidad y viabilidad de cada uno de los informes solicitados.

Duración de la actividad: 24 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
N/A	N/A	Actividad de apropiación y transferencia.	Escrito Exposición Lista de Chequeo	CLASIFICA CLIENTES TENIENDO EN CUENTA TIPOLOGÍA CLASIFICA NECESIDADES DEL SERVICIO A PARTIR DE LOS REQUERIMIENTOS DETERMINA MOMENTOS DE VERDAD DE ACUERDO CON CICLO DE SERVICIO REALIZA ATENCIÓN AL CLIENTE CUMPLIENDO	



			Manual de Servicio al cliente (Interno o Externo)	CON PROTOCOLOS DEL CANAL REALIZA SEGUIMIENTO A RESULTADOS DE SATISFACCIÓN TENIENDO EN CUENTA PROTOCOLOS DE LA ORGANIZACIÓN	
--	--	--	--	---	--

5. GLOSARIO DE TÉRMINOS

ASERTIVIDAD: es la capacidad de solucionar problemas estratégicos y poder diferenciar la agresividad y pasividad, debemos ser consistentes tener las ideas claras, equilibradas para poder llegar a ser asertivos dando a conocer nuestro punto de vista.

BUZÓN DE SUGERENCIAS: está diseñado para que los consumidores sin necesidad de escribir su nombre o sepan quién es da la opinión de cómo le para rece el servicio o lo atención prestada en el establecimiento.

CADENA DE SATISFACCIÓN: es utilizada en las empresas como medio de medir las capacidades de sus colaboradores el sentido de pertenencia con la organización para así poder brindarles a los clientes lealtad a la marca.

CICLO DE SERVICIO: Es la cadena que forma todos los momentos de verdad que el cliente ha tenido la oportunidad de vivirlos, esto ayuda también a las personas que prestan un servicio para mejorarlo y conocer las necesidades del cliente.

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

COMPETITIVIDAD: es la capacidad de un negocio o empresa para crear estrategias que lo ayuden a adquirir una posición vanguardista en el mercado. Se destaca la habilidad, recurso o conocimiento que dispone una empresa de la cual carecen sus competidores.

CULTURA ORGANIZACIONAL: es el conjunto de normas que se tengan en una organización en todas sus áreas basadas en respeto, valores, ética, integridad, actitudes, hábitos todo esto genera una persona íntegra y un ambiente laboral bueno.

EMPODERAMIENTO: el proceso que realiza una persona para ganar poder, autoridad e influencia sobre otros, para esto es necesario tener poder de decisión, acceso a la información, habilidad para ejercer efectivamente.

ENCUESTA: son un tipo de preguntas verbal o escrita que se relaciona a un grupo de personas determinado para obtener información sobre un tema específico para investigación, cuando es de forma escrita se usa entrevista y de forma escrita se realiza por medio de cuestionario.



ESTRATEGIA: es la técnica que tiene una organización para desarrollar ciertas actividades que mejoren el proceso de servicio con un objetivo fijo la satisfacción del cliente.

ÉTICA: ser correcto y actuar bajo una normas o principios individuales y sociales que cada uno de nosotros vamos creando por que en el ambiente interno y externo de la organización de va creando.

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.

MISIÓN: compromiso moral que tiene una organización o persona para poder llevara a cabo la función o deber moral que una persona o colectividad consideran necesario para cumplir con su compromiso con la sociedad.

MOMENTO DE VERDAD: es el contacto físico que tiene el cliente con la organización donde sabemos cómo se prestara el servicio a cada uno de los clientes.

MOMENTO ESTELAR: esto se lleva a cabo cuando el cliente ya tiene lo que estaba buscando, llevándose una buena imagen de la empresa y del servicio que se prestó.

MOMENTO CRÍTICO: se llama así cuando el usuario se lleva una mala imagen de la empresa o negocio al que está acudiendo llenándolo de insatisfacción y enojo en algunos casos.

ORGANIZACIÓN: es actividad relacionada a cumplir un mismo objeto con una actividad destinada para cada una de las personas que la conforman estableciéndoles tareas, roles o labores definidas para el área asignada.

QUEJAS: es la forma en que tiene el cliente de mostrar su inconformidad con un servicio o producto que este adquiriendo. También lo toman como modo de protesta.

REINGENIERÍA: se utiliza cuando los procesos no funcionan bien y necesitan comenzar de nuevo planteando nuevas alternativas. Es hacer lo que se está haciendo pero hacerlo bien.

SERVICIO: es la combinación de varias cualidades (intangibles) como desempeño, esfuerzo, atención y otros tangibles como un trato amable, un obsequio, los muebles de la sala de recibo entre otros.

SISTEMA: es la forma de manejar las normas o procedimientos con un orden lógico para la empresa, para ordenar el funcionamiento de una colectividad.

VALOR AGREGADO: son las características que le dan a un producto o servicio que lo hace ser diferente a la competencia, esto hace darle un mayor valor que le brinda a la empresa o negocio diferenciarse en el mercado.

VISIÓN: es donde la empresa se ve a corto, mediano y largo plazo haciendo una proyección de su futuro sin dejar de lado las necesidades, expectativas y cambio de los clientes.

6. REFERENTES BIBLIOGRÁFICOS

. REFERENTES BIBLIOGRÁFICOS



- Servicio al cliente, curso mercadotécnica, Leroy M. Buckner, Eugene L. Dorr McGraw-hill
- Plataformas digitales sena: Gale informe, océano administración, e-libro, knovel, océano universitas
- www.monografias.com/trabajo71/servicio-cliente/servicio-cliente2.shtml
- www.gestiopolis.com

7. CONTROL DEL DOCUMENTO

	Nombre	Cargo	Dependencia	Fecha
Autor (es)	Víctor Hugo Cruz Peña	Instructor	Coordinación Académica	15/02/2025

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

	Nombre	Cargo	Dependencia	Fecha	Razón del Cambio
Autor (es)					