PROCESO DIRECCIÓN DE FORMACIÓN PROFESIONAL INTEGRAL

FORMATO GUÍA DE APRENDIZAJE

IDENTIFICACIÓN DE LA GUIA DE APRENDIZAJE

- **Denominación del Programa de Formación:** Servicio al Cliente en la organización
- **Código del Programa de Formación:** 13530063
- **Nombre del Proyecto:** No aplica en formación complementaria
- **Fase del Proyecto:** Ejecución – Evaluación
- **Actividad de Proyecto:** No aplica en formación complementaria
- **Competencia:** Facilitar el servicio a los clientes internos y externos de acuerdo con las políticas de la organización
- **Resultados de Aprendizaje Alcanzar:**

  Proporcionar atención y servicio al cliente personal y a través de los medios tecnológicos y los aplicativos disponibles, teniendo en cuenta la comunicación empresarial, los estándares de calidad y las políticas de la organización

  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** 40 Horas

2. PRESENTACIÓN

El instructor del programa de la mano con el Centro de Gestión tecnológica de servicios Cali, le da la bienvenida a este proceso formativo que le permitirá adquirir herramientas necesarias para adelantar actividades en procesos de servicio al Cliente, facilitando que las operaciones que se ejecuten resulten importantes y permitan el sostenimiento de la empresa.

Conjuntamente se obtendrá información para controlar el flujo de la mercancía o servicios, creando conocimiento sobre el tipo de clientes atendidos por la empresa, ya que sin esta operación ningún negocio existiría. Este tipo de operaciones se componen de unas funciones muy importantes que son desempeñadas por personas calificadas para conseguir que la misión de la empresa se cumpla lo mejor posible. En el caso de algunos productos y/o servicios se exige que se preparen salas especializadas y personal técnico para realizar una correcta atención al usuario; como por ejemplo, productos alimenticios, los elaborados en la industria química y farmacéutica, pero aun así todos deben ser tratados bajo unas condiciones óptimas. Este proceso de formación busca nutrir sus actividades en el campo laboral y fomentar mejores relaciones con sus colaboradores. "Bienvenido".

3. FORMULACIÓN DE LAS ACTIVIDADES DE APRENDIZAJE

3.1 Actividades de reflexión inicial

3.1.1 Medir compromiso y liderazgo de un equipo de trabajo para desarrollar actividades de fines colaborativos

Los participantes del programa deben organizar equipos de trabajo cada uno con 5 integrantes aproximadamente. Se inicia la actividad con dos equipos, los cuales se disponen en fila frente al tablero. Cada equipo deberá escribir el mayor número de nombres de personas (Hombre o mujer) en 1 minuto y medio, en la parte que le corresponda del tablero cumpliendo la siguiente regla: Se parte de un nombre base como guía, el nombre que se escriba después del mismo debe iniciar con la letra que finaliza el nombre guía, y se debe continuar así sucesivamente hasta que culmine el tiempo.

La persona que encabeza la fila deberá escribir el primer nombre, luego entrega el marcador borrable a la persona de atrás y luego pasa al último lugar. Se efectúa la actividad hasta que el tiempo finalice.

Finalizando la actividad se debe dar respuesta a la siguiente pregunta: ¿Considera usted que la actividad fortaleció el trabajo en equipo y desarrollar actividades conjuntas? ¿Por qué?

•Ambiente Requerido: Ambiente de Formación
•Materiales: Tablero - Marcador Borrable

Duración de la actividad: 1 Hora

3.2 Actividades de contextualización y reconocimiento de aprendizajes necesarios para el conocimiento

3.2.1 Diagnóstico Inicial Lluvia de Ideas

Reconocimiento del temario. Los participantes organizados en equipos de trabajo deberán hacer una breve presentación sobre el concepto de Cliente desde su previo conocimiento personal o laboral. Y a su vez, dar respuesta a las siguientes preguntas: ¿Qué es un Cliente? ¿Cuál es la función de un cliente?, ¿Qué representa el cliente para un negocio?,

Esta actividad se realizará con el apoyo del instructor

Finalizando la actividad se debe dar respuesta a la siguiente pregunta: ¿Considera usted que la actividad favoreció el acercamiento hacia la definición del concepto de cliente?

- Ambiente Requerido: Ambiente de Formación
- Materiales: Tablero - Marcador Borrable

Duración de la actividad: 1 Hora

3.3 Actividades de apropiación del conocimiento (conceptualización y teorización)

3.3.1 Concepto de Servicio al Cliente y Parámetros

Con la participación activa del grupo de aprendices el instructor realizara la presentación del concepto de servicio al cliente, su función y los 3 parámetros que caracterizan su función. Terminada la actividad los participantes deben dar respuesta a: ¿Cuáles son los dos procesos que se unen dentro del servicio al cliente? ¿A qué hacen relación los parámetros de Calidad, Confiabilidad y Flexibilidad dentro del servicio al cliente?

- Ambiente Requerido: Ambiente de Formación
- Materiales: Tablero - Marcador Borrable

Duración de la actividad: 4 Horas

3.3.2 Información sobre Factores del Servicio al Cliente, Servidores y Funcionarios

Para familiarizar al aprendiz en la interacción con los clientes, el instructor asignará uno de los siguientes temas de consulta a cada equipo colaborativo de trabajo para su respectiva presentación al grupo:

- Factores de: Amabilidad, Atención personalizada, Rapidez en la atención
- Factores de: Ambiente agradable, Comodidad, Seguridad e Higiene.
- Proceso de atención al visitante y Clases de visitantes
- Funciones del empleado de servicio al Cliente
- Cualidades del empleado de servicio al Cliente
- Definición de eficiencia y Actitudes que debe desempeñar el funcionario de servicio al cliente.

Para la presentación del tema a cada equipo se le asignara por sorteo una de las siguientes técnicas: Debate, Entrevista, Exposición, Dramatizado, Foro, Ejemplos. La valoración de la actividad se realizara con la técnica Rúbrica.

- Ambiente Requerido: Ambiente de Formación
- Materiales: Tablero - Marcador Borrable, TV, computador portátil

Duración de la actividad: 4 Horas

3.3.3 Caso práctico Errores en la atención de un cliente

Revise con su equipo de trabajo el documento de apoyo entregado por el instructor "9 Errores en la atención de un Cliente", e identifique mediante un conversatorio grupal la ocurrencia de los mismos en el caso planteado.

Como resultado de la actividad, se debe dar respuesta a la siguiente pregunta: ¿Qué solución plantea para no cometer cada error citado en el caso?

Duración de la actividad: 1 Hora

3.3.4 Caso práctico Clasificación de Clientes

Con la información brindad por el instructor sobre la clasificación de clientes, deberá dar respuesta con su equipo colaborativo de trabajo, al caso práctico compartido, en el cual deberá identificar el tipo de cliente conforme a las situaciones presentadas.

Como resultado de la actividad, se debe concluir cuales fueron los errores al momento de realizar la identificación de cada tipo de cliente según corresponda.

Duración de la actividad: 1 Hora

3.3.5 Servicio al cliente desde la logística e Indicadores de gestión

Con la participación activa del grupo de aprendices el instructor realizara la presentación de la función del servicio al cliente dentro de la logística con su grupo de características. Conjuntamente la descripción de los indicadores de gestión recurrentes en el proceso de servicio al cliente dentro de una organización, los cuales se analizaran por medio del caso práctico compartido.

Una vez desarrollado el temario el grupo de aprendices debe dar respuesta a: ¿Qué busca el servicio al cliente dentro de la logística? ¿Cuál es la importancia de aplicar los indicadores de gestión en una organización?

- Materiales: Tablero - Marcador Borrable, papel bond

Duración de la actividad: 6 Horas

3.3.6 Sistema PQRSF (Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias, Felicitaciones)

Con la información brindada por el instructor acerca del sistema PQRSF aplicado en una organización, deberá dar respuesta con su equipo colaborativo de trabajo al caso práctico para la identificación de cada ítem solicitado.

Con la información del caso referenciado, individualmente deberá a diligenciar los formatos solicitados por el instructor para PQRSF, los cuales serán compartidos a sus respectivos correos electrónicos.

- Materiales: Tablero - Marcador Borrable, papel bond

Duración de la actividad: 12 Horas

3.3.7 Actividad Trámites Devoluciones en planta

Señor aprendiz con base en la información sobre devoluciones presentada por el instructor, individualmente

deberá a diligenciar los formatos solicitados sobre el manejo de devoluciones en planta conforme al caso de la empresa RTA Desing

- Materiales: Tablero - Marcador Borrable, papel bond
- Duración de la actividad: 6 Horas

3.4 Actividades de transferencia del conocimiento.

3.4.1 Práctica Actividad Aviones – Barcos

Con su equipo colaborativo de trabajo deberá elaborar el producto solicitado por el cliente (Aviones – Barcos) según corresponda, utilizando la materia prima suministrada por el instructor. Seguidamente deberá aplicar la lista de chequeo socializada para la valoración del producto conforme a los requerimientos dados por el cliente.

- Ambiente Requerido: Ambiente de Formación
- Materiales: Tablero - Marcador Borrable, papel bond, marcadores, temperas, lápices de colores

Duración de la Actividad 3 Horas

3.4.3 Video Factores dentro del Servicio al Cliente

Con su equipo colaborativo de trabajo y basados en la selección de 2 de los 10 factores dentro del servicio al cliente, deberá elaborar un video con una duración máxima de 5 minutos en el cual represente el desarrollo y aplicación de los conceptos. El video debe ser subido individualmente por cada participante al espacio creado pora subir la evidencia.

- Ambiente Requerido: Centro de Formación, Microempresa Local

4. ACTIVIDADES DE EVALUACIÓN

Estimado aprendiz para demostrar la apropiación de conocimiento y las destrezas adquiridas con los temas tratados deberá dar respuesta al Taller N. 1 Competencia de Servicio al Cliente.

Duración de la Actividad 3 Horas

Evidencias de Aprendizaje	Criterios de Evaluación	Técnicas e Instrumentos de Evaluación
Evidencias de Conocimiento : Responder a foro sobre importancia y manejo de los conceptos de Servicio al Cliente y sistema PQRSF Responder a taller práctico sobre el temario de la competencia de servicio al cliente. **Evidencias de Desempeño** Aplicar Protocolo de atención al cliente cara a cara, teniendo en cuenta las técnicas efectivas de servicio e identificación de los clientes Aplicar protocolo de servicio al cliente en la logística orientada a las técnicas idóneas **Evidencias de Producto:** Elabora video sobre 2 de los factores del servicio al cliente dentro de la logística	Clasifica con responsabilidad los tipos de clientes que visitan la Organización Atiende el público y facilita el servicio al cliente con objetividad, aplicando las estrategias de atención personalizada y las normas de la organización. Ejecuta con responsabilidad momentos de verdad estelares durante la atención y el servicio al cliente interno y externo. Describe de manera diligente los servicios ofrecidos por la Organización de acuerdo con el portafolio de servicios. Maneja cuidadosamente el software disponible para la atención y el servicio al cliente Registra meticulosamente los clientes o usuarios que ingresan a la organización y el objetivo de su visita. Genera reportes de los clientes y la frecuencia con que visitan la organización de acuerdo con los requerimientos del Sistema de Gestión de la Calidad (trazabilidad en el servicio). Aplica de manera atenta las estrategias de atención y de servicio al cliente, a través de los medios tecnológicos yaplicativos disponibles de acuerdo con las políticas de la Organización. Expresa de manera respetuosa, con claridad y precisión los mensajes relacionados con los clientes internos y externos, aplicando el conducto regular y la comunicación empresarial	Responde a preguntas – Cuestionario Observación directa - Lista de Chequeo Valoración de producto - Lista de Chequeo

5. GLOSARIO DE TÉRMINOS

Almacenamiento: actividad en la que se guarda la mercancía

Canales de Distribución: son las maneras mediante las cuales los productos o servicios pueden estar disponibles para los clientes

Cliente: persona u organización que tiene la capacidad de adquirí bienes o servicios

Compras: acción mediante la cual una persona u organización adquiere un producto

Costo: la representación económica del valor de un producto o servicio

Diagnóstico: interpretación de un conjunto de datos recogidos anteriormente

Distribución: acción mediante la cual se reparte o comercializa un producto

Empresa: organización constituida por un grupo de personas y sistemas que trabajan para obtener fines económicos.

Mercancía: Es todo aquello que se puede vender o comprar

Logística: actividad de controlar, coordinar y supervisar el flujo de información y actividades a lo largo de la cadena de abastecimiento.

Proveedor: aquella persona u organización encargada de abastecer a la empresa

Remisión: Es un documento que normalmente se adjunta a un material que se va a entrega

Transporte: es el desplazamiento que existe un lugar a otro

6. REFERENTES BILBIOGRÁFICOS

Avella, L., Fernández, E. y Fernández, M. (2006). Estrategia de producción (2ª ed.).Madrid: Mc Graw Hill

Ballou, R. (2004). Logística: administración de la cadena de suministro (5ª ed.).Monterrey: Pearson

Soret, I. (2004). Logística y marketing para la distribución comercial (3ª ed.). Madrid: ESIC

Fuentes web:
http://gestionempresarialcontable.blogspot.com.co/2013/06/acuerdos-comerciales-entre-clientes-y.html
http://www.pymerang.com/direccion-de-negocios/1003-cuando-la-responsabilidad-social-mejora-el-servicio-al-cliente

7. CONTROL DEL DOCUMENTO

	Nombre	Cargo	Dependencia	Fecha
Autor (es)	**Wilmer Gonzalez Becerra**	**Instructor**	**CGTS**	**01/06/2020**

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

	Nombre	Cargo	Dependencia	Fecha	Razón del Cambio

Autor (es)					