PROCESO DE GESTIÓN DE FORMACIÓN PROFESIONAL INTEGRAL

FORMATO GUÍA DE APRENDIZAJE

1. IDENTIFICACIÓN DE LA GUIA DE APRENDIZAJE

- Denominación del Programa de Formación: Aplicación de técnicas de servicio al cliente en turismo.
- Código del Programa de Formación: 13530507
- Competencia: FACILITAR EL SERVICIO A LOS CLIENTES DE ACUERDO CON LAS POLÍTICAS DE LA ORGANIZACIÓN.
- Resultados de Aprendizaje:

  ✓ Planear las actividades relacionadas con el servicio al cliente a ejecutar en la.

  ✓ Prestar el servicio de acuerdo a manuales de procedimiento y estándares de calidad

  ✓ Medir la satisfacción del cliente de acuerdo a las políticas de la empresa

- Duración de la Guía de Aprendizaje (horas): 30 presencial – 6 autónomo

2. PRESENTACIÓN



Las empresas hoy en día ven la necesidad de centrar sus estrategias en la calidad del servicio que prestan a los clientes. Por lo tanto es importante que inicien sus procesos con motivar, capacitar y desarrollar al personal (cliente interno) dentro de sus organizaciones para que estos a su vez contribuyan con la sastisfacción e imagen de la empresa.

Respetado aprendiz lo invito a que desarrolle las diferentes actividades propuestas en la guía para que adquiera los conocimientos y habilidades necesarios para una adecuada prestación del servicio.

3. FORMULACIÓN DE LAS ACTIVIDADES DE APRENDIZAJE

3.1 Actividades de Reflexión inicial.



Respetado aprendiz, lo invito a que realice la siguiente actividad:

ACTIVIDAD :

En el siguiente padlet https://padlet.com/claudisbf/lienzo-ubblydtqe5qayklu por favor coloque su foto según instrucciones del instructor y efectue una descripción de sus características personales.

- Ambiente requerido: Ambiente asignado de formación
- Estrategias o técnicas didácticas activas: Padlet
- Materiales de formación: No consumibles: HDMI, televisor, internet. Consumibles: Marcadores
- Material de apoyo: N/A
- Duración de la actividad: 1 hora

3.2. Actividad de contextualización e Identificación de conocimientos necesarios para el aprendizaje.



Ingrese al siguiente link : https://es.educaplay.com/recursos-educativos/7516771-servicio_al_cliente.html y desarrolle la ruleta de conocimientos, donde explorará el grado de conocimientos respecto a la competencia.

- Ambiente requerido: Ambiente asignado de formación
- Estrategias o técnicas didácticas activas: Aprendizaje lúdico e interactivo.
- Materiales de formación: Televisor, internet, cable HDMI, computador, cuaderno, lapicero, tablero acrílico, marcadores borrables
- Material de apoyo: https://es.educaplay.com/recursos-educativos/7516771-servicio_al_cliente.htm
- Duración de la actividad: 2 horas

3.3 Actividad de Apropiación del Conocimiento

1. EMPRESA – AREAS FUNCIONALES Y CONDUCTO REGULAR DE LA EMPRESA



Respetado aprendiz, este atento a la socialización del instructor sobre la estructura de una empresa, misión, visión, valores organizacionales, áreas funcionales, organigramas. Desarrolle el taller propuesto en grupos de trabajo según indicaciones, y presentelo ante sus compañeros y este atento a la retroalimentación efectuada por el instructor. Subalo a la carpeta asignada por el instructor.

- Ambiente requerido: Ambiente asignado de formación.
- Estrategias o técnicas didácticas activas: Trabajo colaborativo, taller
- Materiales de formación: Televisor, internet, cable HDMI, computador, cuaderno, lapicero, tablero acrílico, marcadores borrables

- Material de apoyo: Presentación: Atención a clientes, taller: Conociendo la empresa para una mejor atención al cliente
- Evidencias de aprendizaje: Exposición creativa
- Instrumentos de evaluación: Lista de chequeo
- Duración de la actividad: 5 horas

2. ETIQUETA – PROTOCOLO EMPRESARIAL



Respetado aprendiz, este atento a la socialización efectuada por el instructor sobre la etiqueta su importancia y la relación de la misma con el protocolo y la calidad del servicio. Seguidamente conforme grupos de tres personas y según la siguiente distribución efectue lo siguiente:

1. Consulte sobre el tema propuesto en sus grupos de trabajo
2. Elabore en la herramienta gráfica de su preferencia un material de apoyo para compartir con sus compañeros.
3. Diseñe y presente una estrategia didáctica para dar a conocer el tema propuesto.
4. Este atento a la retroalimentación efectuada por el instructor.

TEMAS PROPUESTOS DE ETIQUETA Y PROTOCOLO



- Etiqueta social.
- Etiqueta en la mesa
- Etiqueta en el trabajo
- Cuidado del cabello, peinados y cortes según el tipo de rostro.
- Cuidado del rostro, maquillaje, mascarillas según el tipo.
- Imagen (Vestuario – estilo de cuerpos)
- Cuidado de la salud mental y física

- Ambiente requerido: Ambiente asignado de formación
- Estrategias o técnicas didácticas activas: Trabajo colaborativo, aprendizaje lúdico.
- Materiales de formación: Televisor, internet, cable HDMI, computador, cuaderno, lapicero, tablero acrílico, marcadores borrables
- Material de apoyo: Presentación: Atención a clientes
- Evidencias de aprendizaje: Herramienta gráfica
- Instrumentos de evaluación: Lista de verificación
- Duración de la actividad: 5 horas

3. ORGANIZACIÓN DE EVENTOS EMPRESARIALES

Este atento a la socialización realizada por el instructor sobre los diferentes tipos de eventos empresariales, las fases para su realización y los protocolos establecidos para su realización, y sobre la importancia de la planeación, ejecución y evaluación de una reunión, seguidamente efectue la planeación, organización, de una reunión de trabajo, con los siguientes aspectos, asumiendo roles según indicaciones del instructor.

1. Asuma el rol asignado (gerentes, secretarios, coordinadores, entre otros)
2. Efectue la planeación, organización de la reunión, según parámetros establecidos.
3. Ejecute y evalue la reunión, según indicaciones anteriormente suministradas
4. Este atento a la retroalimentación del instructor.



- Ambiente requerido: Ambiente asignado de formación
- Estrategias o técnicas didácticas activas: Trabajo colaborativo, simulación
- Materiales de formación: Televisor, internet, cable HDMI, computador, cuaderno, lapicero, tablero acrílico, marcadores borrables
- Material de apoyo: Presentación: Atención a clientes
- Evidencias de aprendizaje: Planeacion de la reunión
- Instrumentos de evaluación: Lista de verificación
- Duración de la actividad: 3 horas

4. TIPOS DE CLIENTES

Por parejas recibirán un tipo de cliente, el cual consultarán como es su actuar y cuales son las estrategias para tratarlo, luego plasmarán un ejemplo del mismo por medio de un juego de roles presentadoselo a sus compañeros y recibiendo retroalimentación del instructor.



- Ambiente requerido: Ambiente asignado de formación
- Estrategias o técnicas didácticas activas: Trabajo colaborativo, juego de roles
- Materiales de formación: Televisor, internet, cable HDMI, computador, cuaderno, lapicero, tablero acrílico, marcadores borrables
- Material de apoyo: Presentación: Atención a clientes
- Evidencias de aprendizaje: Juego de roles
- Instrumentos de evaluación: Lista de chequeo
- Duración de la actividad: 5 horas

5. PORTAFOLIO DE PRODUCTOS Y SERVICIOS

Consulta el material suministrado por el instructor y con la ayuda de las tics, consulta los pasos para elaborar un portafolio de productos, luego busca diferentes ejemplos y socialícelos con sus compañeros,

esté atento a la retroalimentación efectuada por el instructor y elabore en forma individual un portafolio de una empresa seleccionada.

Para complementar la información observa el siguiente video:

Portafolio de servicios: https://youtu.be/GFSftLP2LrE?si=LFsApRnzWfeLZgpV



Teambién revisa los siguientes ejemplos:

- Amazon:

  https://www.amazon.com/?&tag=googleuscol05-20&ref=pd_sl_2a2wniraoy_e&adgrpid=77456803105&hvpone=&hvptwo=&hvadid=385426281030&hvpos=&hvnetw=g&hvrand=11343945236346481425&hvqmt=e&hvdev=c&hvdvcmdl=&hvlocint=&hvlocphy=1029396&hvtargid=kwd-360364908397&hydadcr=8636_11198608&gclid=CjwKCAiAmrOBBhA0EiwArn3mfA0oHo27_b8JJmd-y4e-ByK69R6bJKnECCeyExguv09jfwVstR7znxoCIHgQAvD_BwE&language=es_US

- SENA: https://www.sena.edu.co/es-co/Paginas/default.aspx

- Argos: https://argos.co/

- Ambiente requerido: Ambiente asignado de formación
- Estrategias o técnicas didácticas activas: Aprendizaje activo y colaborativo, búsqueda, análisis y organización de información
- Materiales de formación: Televisor, internet, cable HDMI, computador, cuaderno, lapicero, tablero acrílico, marcadores borrables
- Material de apoyo: Enlace: Portafolio de servicios y ejemplos de portafolios digitales
- Evidencias de aprendizaje: Portafolio de producto o servicio
- Instrumentos de evaluación: Lista de verificación
- Duración de la actividad: 5 horas

6. PROCEDIMIENTO PARA LA ATENCIÓN Y EL TRÁMITE DE: - PQR´S (PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS Y NORMATIVA.

Respetado aprendiz, este atento a la socialización efectuada por el instructor sobre el trámite de gestión de quejas y reclamos y la normativa utilizada para el mismo, luego reciba el material suministrados sobre la normativa que soporta este proceso y por parejas realice un mapa mental, según indicaciones y socialícelo con sus compañeros, recibiendo retroalimentación del instructor.



- Ambiente requerido: Ambiente asignado de formación
- Estrategias o técnicas didácticas activas: Trabajo colaborativo, mapa mental
- Materiales de formación: Televisor, internet, cable HDMI, computador, cuaderno, lapicero, tablero acrílico, marcadores borrables
- Material de apoyo: Material suministrado por el instructor: Procedimiento de quejas y reclamos
- Evidencias de aprendizaje: Mapa mental
- Instrumentos de evaluación: Lista de verificación
- Duración de la actividad: 5 horas

3.4 Actividad de transferencia del conocimiento



Respetado aprendiz:

Organicese en grupos según unidades productivas o empresa seleccionada y a la misma realice lo siguiente:

1. Realice el protocolo de atención telefónica, presencial y virtual, en la herramienta gráfica de su preferencia.
2. Elabore el procedimiento de quejas y reclamos de la empresa.

- Ambiente requerido: Ambiente asignado de formación
- Estrategias o técnicas didácticas activas: Trabajo colaborativo
- Materiales de formación: Televisor, internet, cable HDMI, computador, cuaderno, lapicero, tablero acrílico, marcadores borrables
- Evidencias de aprendizaje: producto: Protocolo de atención telefónica, virtual y presencial junto con procedimiento de quejas y reclamos de la empresa.
- Instrumentos de evaluación: Lista de verificación
- Duración de la actividad: 5 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
Analisis	Identificar los procesos administrativos en las mi pymes, estableciendo acciones de mejora en los canales de comunicación e implementación de herramientas tics.	Utilizar las herramientas tecnologicas de información para la elaboracion del protocolo de servicio al Cliente de las mipyme de acuerdo a los procedimientos administrativos.	**EVIDENCIA DE DESEMPEÑO:** Juego de roles sobre tipos de clientes	Reconoce los diferentes tipos de clientes de acuerdo a la política institucional. Demuestra elegancia y distinción, a través de su pulcritud en el vestir, combinación de colores, accesorios, maquillaje y peinado, de acuerdo al protocolo y políticas de la organización. Aplica el protocolo en la atención y el servicio de	**Técnica de aprendizaje:** Simulación **Instrumento de evaluación:** Lista de Chequeo

				acuerdo con la ocasión, el lugar y las personalidades que intervienen en ella. Brinda atención personalizada y ajustada, teniendo en cuenta los diferentes perfiles de clientes. Aplica hábitos sanos en procura de su salud y aspecto personal para el eficiente desempeño laboral teniendo en cuenta el protocolo establecido. Recibe y registra mensajes orales y escritos, relacionados con la organización de eventos teniendo en cuenta el protocolo establecido.	
			EVIDENCIA DE DESEMPEÑO: Planeacion de la reunión que contenga: • Objetivo de la reunión • Agenda de la reunión • Establecimiento de fecha, hora y lugar	Elabora la agenda para el evento de acuerdo a los requerimientos del mismo. Elabora tarjetas y cartas de invitación y de agradecimiento, relacionadas con el evento de	**Técnica de aprendizaje:** Observación sistemática **Instrumento de evaluación:** Lista de

				acuerdo al protocolo organizacional. Utiliza responsablemente el portafolio de servicios en el momento de atención y servicio del cliente de acuerdo con las políticas de la organización. Opera de manera responsable los recursos tecnológicos requeridos para la planeación, coordinación y ejecución del evento de acuerdo con los requerimientos de la organización. Ejecuta las posibles actividades que pueden ser programadas dentro de la agenda de un Evento, de acuerdo con la clase y la magnitud. Recibe y registra mensajes orales y escritos, relacionados con la organización de	Chequeo **Técnica de aprendizaje:** Valoración de producto **Instrumento de evaluación:** Lista de Verificacion
			EVIDENCIA DE PRODUCTO: Manual de los protocolos de atención; telefónica, presencial y virtual.		

				eventos Teniendo en cuenta el protocolo establecido Aplica estrictamente las normas de etiqueta y protocolo nacionales e internacionales durante el montaje del sitio donde se realizará el evento. Expresa de manera respetuosa, con claridad y precisión los mensajes relacionados con los clientes aplicando el conducto regular y la comunicación empresarial. Atiende el público y facilita el servicio al cliente con objetividad, teniendo en cuenta el protocolo y las políticas de la organización. Direcciona los mensajes a los clientes, teniendo en cuenta el protocolo, las	

				normas, los procesos de comunicación y las políticas de la organización. Aplica de manera diligente estrategias de atención y servicio, telefónica, cara a cara, valor agregado, teniendo en cuenta los estándares de calidad, los tipos de clientes, sus requerimientos y las reglamentaciones institucionales. Elabora documentos relacionados con la atención y el servicio a los clientes, aplicando las normas técnicas y las políticas de la organización.	

5. GLOSARIO DE TÉRMINOS

MAPA MENTAL : Es un diagrama que representa conceptos relacionados a partir de un tema principal o palabra clave. El tema principal se ubica al centro y se expande en todas direcciones con los conceptos relacionados – ideales para lluvias de ideas y organizar información de manera espontanea.

JUEGO DE ROLES: se desarrollan de manera interpretativa narrativa, donde una variedad de participantes asumen un personaje con sus características, imaginando una historia con una trama y con unos diálogos, describiendo sus acciones sin ninguna guía a seguir, quedando el juego sujeto a merced de las decisiones de los jugadores

RESUMEN ESCRITO: Es un tipo de texto informativo de carácter descriptivo que consiste en sintetizar el contenido de un texto.

HISTORIETA: Es una forma de expresión artística y un medio de comunicación que consisten en una serie de dibujos, dotados o no de texto de acompañamiento, que leídos en secuencia componen un relato o una serie de ellos. Suelen ir enmarcadas en viñetas, que son recuadros adaptados en forma y estilo al contenido narrativo o humorístico de la historia.

6. REFERENTES BILBIOGRÁFICOS

- Dinámica/Juego de Roles-Psicopedagogía: https://www.bing.com/videos/riverview/relatedvideo?&q=que+es+un+juego+de+roles&&mid=061CE29EB9120F8D31C1061CE29EB9120F8D31C1&&FORM=VRDGAR
- Shaw, james g. El cliente quiere calidad. Prentice hall. Mexico, 1197
- Sewel, por carl. Clientes para siempre. Mc graw hill. Primera edicion. Colombia, 1994.
- Wiersema, fred. El mejor socio es su cliente. Prentice hall. Mexico, 1977.
- Gale, bradley t. Descubra el valor de su cliente. Prentice hall. Mexico, 1996.
- Willingham, ron. Escuchame soy tu cliente. Prentice hall. Mexico, 1996.
- Whiteley, richard. La integracion cliente- empresa. Prentice hall. Mexico, 1996.
- Garcia ortiz francisco. Tecnicas de servicio y atencion al cliente. Segunda edicion.paraninfo. España, 2011.

7. CONTROL DEL DOCUMENTO

	Nombre	Cargo	Dependencia	Fecha
Autor (es)	Julio Cesar Gamboa	Instructor	Centro Gestión agroindustrial de Arauca	Mayo de 2025

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

	Nombre	Cargo	Dependencia	Fecha	Razón del Cambio
Autor (es)	Omar Alonso Lizarazo Vargas	Instructor	Centro Agroturistico	18 de octubre del 2024	Actualización
	Claudia Yaneth Bayona Flórez	Instructor	Centro Agroturístico	Abril de 2025	Ajustes de presentación y planteamiento de evidencias de aprendizaje.