Modelo de Mejora Continua	LÍNEA TECNOLÓGICA DEL PROGRAMA CLIENTE RED TECNOLÓGICA VENTAS Y COMERCIALIZACIÓN

DISEÑO DE ACCIONES DE FORMACION COMPLEMENTARIA	
CÓDIGO:	DENOMINACIÓN DEL PROGRAMA
13530025	SERVICIO AL CLIENTE
VERSIÓN: 2	SECTOR DEL PROGRAMA: SERVICIOS
Vigencia del Programa	Fecha inicio Programa: 25/02/2020 Fecha Fin Programa: El programa aún se encuentra vigente
DURACIÓN MÁXIMA	48 horas
JUSTIFICACIÓN:	El SENA presenta el curso complementario denominado Servicio al Cliente, el cual brinda respuesta a los requerimientos de las empresas para desarrollar altos procesos de cualificación en sus colaboradores. Partiendo de la premisa organizacional que indica que los clientes son la razón de ser de cualquier empresa, en un entorno globalizado donde las comunicaciones son cada vez más ágiles, el consumidor es el que decide cuándo, dónde y por cuánto tiempo comprar, es importante para los empresarios contar con talento humano capaz de fidelizar y retener clientes que contribuyan con la sostenibilidad económica de sus unidades productivas. El servicio y la atención al cliente, son y deben ser un asunto de importancia para cualquier organización, de igual manera analizar el servicio al cliente de una compañía, permite validar si las características y funciones del producto o servicio logran satisfacer las necesidades de los usuarios. Conforme con esto, se debe generar estrategias para que las empresas presten un excelente servicio al cliente, pues es el pilar y la base fundamental para conquistar al cliente
REQUISITOS DE INGRESO:	Tener los datos actualizados en el aplicativo SOFIAPLUS Cumplir con la formación del programa en su totalidad
ESTRATEGIA METODOLÓGICA:	Centrada en la construcción de autonomía para garantizar la calidad de los procesos formativos en el marco de la formación por competencias, el aprendizaje por proyectos y el uso de técnicas didácticas activas que estimulan el pensamiento para la resolución de problemas simulados y reales; soportadas en el utilización de las tecnologías de la información y la comunicación, integradas, en ambientes abiertos y pluritecnológicos, que en todo caso recrean el contexto productivo y vinculan al aprendiz con la realidad cotidiana y el desarrollo de las competencias. Igualmente, debe estimular de manera permanente la autocrítica y la reflexión del aprendiz sobre el que hacer y los resultados de aprendizaje que logra a través de la vinculación activa de las cuatro fuentes de información para la construcción de conocimiento: El instructor - Tutor El entorno Las TIC El trabajo colaborativo

COMPETENCIA	
CÓDIGO:	DENOMINACIÓN
210601020	Atender clientes de acuerdo con procedimiento de servicio y normativa

ELEMENTO(S) DE LA COMPETENCIA
DENOMINACIÓN
Recepcionar requerimiento
Orientar respuesta

2. RESULTADOS DE APRENDIZAJE
DESCRIPCIÓN
2. VALIDAR SATISFACCIÓN DEL CLIENTE SEGÚN PROTOCOLOS DE LA ORGANIZACIÓN 16H
1. PRESTAR SERVICIO AL CLIENTE TENIENDO EN CUENTA POLÍTICAS DE LA ORGANIZACIÓN 32H

3. CONOCIMIENTOS

3.1. CONOCIMIENTOS DE CONCEPTOS Y PRINCIPIOS

CLIENTE: CONCEPTO, TIPOLOGÍA, CLASIFICACIÓN, CARACTERÍSTICAS
ETIQUETA Y PROTOCOLO EMPRESARIAL: CONCEPTO, CARACTERÍSTICAS, REGLAS
IMAGEN CORPORATIVA: CONCEPTO
CICLO DE SERVICIO: CONCEPTO CARACTERÍSTICAS
TRIÁNGULO DE SERVICIO: CONCEPTO, CARACTERÍSTICAS, ESTRUCTURA
MOMENTOS DE VERDAD: CONCEPTO, CARACTERÍSTICAS
COMUNICACIÓN: CONCEPTO, TIPOS, TÉCNICAS, EXPRESIÓN ORAL Y ESCRITA
COMUNICACIÓN ASERTIVA: CONCEPTO, IMPORTANCIA
NORMAS DE CORTESÍA: CONCEPTO
SERVICIO: CONCEPTO, TRAZABILIDAD, TÉCNICAS
PROTOCOLO DE SERVICIO: CONCEPTO, CARACTERÍSTICAS, TIPOS
PORTAFOLIO DE SERVICIOS: CONCEPTO, CARACTERÍSTICAS
REQUERIMIENTOS: CONCEPTO, TIPOS, IMPORTANCIA
ATENCIÓN AL CLIENTE: CONCEPTO, TIPOS, PROTOCOLOS, CANALES
INFORMACIÓN: CONCEPTO, TIPOS, CONFIDENCIALIDAD
RESPUESTA A USUARIOS: CONCEPTO, TÉCNICAS, TIPOS Y TIEMPO
CONTINGENCIAS: CONCEPTO, TIPOS, CLASIFICACIÓN
SEGURIDAD Y SALUD TRABAJO: NORMATIVA
SATISFACCIÓN CLIENTE: CONCEPTO, TIPOS
ENCUESTAS: CONCEPTO, TIPOS, ESTRUCTURA, CARACTERÍSTICAS
REPORTES SERVICIO: CONCEPTO, TIPOS

3.2. CONOCIMIENTOS DE PROCESO

IDENTIFICAR TIPOS DE CLIENTES
IDENTIFICAR PROTOCOLOS
IDENTIFICAR CICLO DE SERVICIO
IDENTIFICAR MOMENTOS DE VERDAD
APLICAR PROCESOS DE COMUNICACIÓN
IMPLEMENTAR NORMAS DE CORTESÍA
APLICAR TÉCNICAS DE SERVICIO AL CLIENTE
IMPLEMENTAR PROTOCOLO SERVICIO AL CLIENTE
CLASIFICAR REQUERIMIENTOS DE CLIENTES
REALIZAR ATENCIÓN AL CLIENTE
RESOLVER CONTINGENCIAS
APLICAR ENCUESTAS
GENERAR REPORTES DE SERVICIO
APLICAR MEDIDAS DE SALUD Y SEGURIDAD EN EL TRABAJO

4. CRITERIOS DE EVALUACIÓN

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 CON PROTOCOLOS DEL CANAL
REALIZA SEGUIMIENTO A RESULTADOS DE SATISFACCIÓN TENIENDO EN CUENTA PROTOCOLOS DE LA ORGANIZACIÓN

5. PERFIL TÉCNICO DEL INSTRUCTOR

Requisitos Académicos	ALTERNATIVA 1 TÍTULO DE TECNÓLOGO EN EL NÚCLEO BÁSICO DE CONOCIMIENTO DE: ADMINISTRACIÓN; O ECONOMÍA; O INGENIERÍA INDUSTRIAL Y AFINES. DEBEN ESTAR ASOCIADOS A LOS PROGRAMAS DE FORMACIÓN QUE IMPARTIRÁ EN SU DESEMPEÑO Y SE CITAN LOS TÍTULOS OBTENIDOS, NÚCLEOS BÁSICOS DE CONOCIMIENTO Y ÁREAS DE CONOCIMIENTO: TECNÓLOGOS EN MERCADEO, GESTIÓN DE MERCADOS, GESTIÓN ORGANIZACIÓNRIAL, GESTIÓN ADMINISTRATIVA. ALTERNATIVA 2 TÍTULO PROFESIONAL UNIVERSITARIO EN DISCIPLINA ACADÉMICA DEL NÚCLEO BÁSICO DE CONOCIMIENTO EN: ADMINISTRACIÓN, ECONOMÍA O INGENIERÍA INDUSTRIAL Y AFINES. DEBEN ESTAR ASOCIADAS A LOS PROGRAMAS DE FORMACIÓN QUE IMPARTIRÁ EN SU DESEMPEÑO Y SE CITAN LOS TÍTULOS OBTENIDOS, NÚCLEOS BÁSICOS DE CONOCIMIENTO Y ÁREAS DE CONOCIMIENTO: ECONOMÍA, INGENIERÍA INDUSTRIAL, INGENIERÍA DE
Competencias mínimas	ORIENTACIÓN A RESULTADOS ORIENTACIÓN AL USUARIO Y AL CIUDADANO TRANSPARENCIA COMPROMISO CON LA ORGANIZACIÓN
Experiencia laboral y/o especialización	ALTERNATIVA 1 TREINTA (30) MESES DE EXPERIENCIA RELACIONADA DISTRIBUIDA ASÍ: DIECIOCHO (18) MESES DE EXPERIENCIA RELACIONADOS CON EL DESARROLLO DE LABORES DE SERVICIO AL CLIENTE DOCE (12) MESES EN DOCENCIA.

	VEINTICUATRO (24) MESES DE EXPERIENCIA RELACIONADA DISTRIBUIDA ASÍ: DOCE (12) MESES DE EXPERIENCIA RELACIONADA CON RELACIONADOS CON EL DESARROLLO DE LABORES DE SERVICIO AL CLIENTE Y DOCE (12) MESES EN DOCENCIA.

CONTROL DEL DOCUMENTO

	NOMBRE	CARGO	DEPENDENCIA / RED	FECHA
Responsable del diseño	LILIANA DE JESUS CHAVERRA	INSTRUCTORA	null. REGIONAL ANTIOQUIA	19/02/2010
Responsable del diseño	JUAN CARLOS RODRIGUEZ AMAYA	EQUIPO DE DISEÑO CURRICULAR	CENTRO DE LA INNOVACION, LA TECNOLOGIA Y LOS SERVICIOS. REGIONAL SUCRE	07/03/2018
Responsable del diseño	CLAUDIA JULIANA LEON PINTO	EQUIPO DE DISEÑO CURRICULAR	CENTRO DE SERVICIOS EMPRESARIALES Y TURÍSTICOS. REGIONAL SANTANDER	25/02/2020
Responsable del diseño	IVAN VELEZ VILLEGAS	ACTIVAR PROGRAMA	CENTRO DE COMERCIO Y TURISMO. REGIONAL QUINDÍO	25/02/2020
Responsable del diseño	IVAN VELEZ VILLEGAS	APROBAR ANALISIS	CENTRO DE COMERCIO Y TURISMO. REGIONAL QUINDÍO	25/02/2020
Responsable del diseño	JOSE LUIS CASTAÑO	EQUIPO DISEÑO CURRICULAR	CENTRO DE COMERCIO Y SERVICIOS. REGIONAL CALDAS	25/02/2020
Responsable del diseño	BELKIS ROSMILD MOLANO	ASESORA METODOLOGICA DE DISEÑO	CENTRO DEL DISEÑO Y MANUFACTURA DEL CUERO. REGIONAL ANTIOQUIA	25/02/2020

Responsable del diseño	ERKIN ALFONSO RUEDA	INSTRUCTOR TECNICO	null. REGIONAL VALLE	25/02/2020
Responsable del diseño	IVAN VELEZ	GESTOR RED COMERCIO Y VENTAS	CENTRO DE COMERCIO Y TURISMO. REGIONAL QUINDÍO	25/02/2020
Aprobación	IVAN VELEZ VILLEGAS		CENTRO DE COMERCIO Y TURISMO. REGIONAL QUINDÍO	25/02/2020