PROCESO DE GESTIÓN DE FORMACIÓN PROFESIONAL INTEGRAL

FORMATO GUÍA DE APRENDIZAJE

IDENTIFICACIÓN DE LA GUIA DE APRENDIZAJE

- **Denominación del Programa de Formación:** Informaciòn y Servicio al Cliente
- **Código del Programa de Formación:**135319
- **Nombre del Proyecto:** Diseño de estrategias efectivas para la prestación de un servicio al cliente con calidad
- **Fase del Proyecto:** Analisis
- **Actividad de Proyecto:** Diseñar plan de acciones estrategicas de servicio al cliente
- **Competencia:** Realizar la provisión de servicios especializados de contact center bpo o inhouse, según solicitudes y procedimientos.
- **Resultados de Aprendizaje Alcanzar:**
  R1. Planear la prestación del servicio bpo o inhouse, según las necesidades específicas de cada cliente.
  R2. Prestar soporte técnico y/o especializado, según los requerimientos de los clientes y los protocolos de comunicación de la organización.

- **Duración de la Guía: 192 Horas**

2. PRESENTACIÓN



Estimado Aprendiz SENA, Las actividades contenidas en esta guía plantean una propuesta de aprendizaje autónomo y colaborativo. Su responsabilidad y motivación son esenciales para lograr los resultados esperados. El instructor/a brindará orientación y asesoramiento constante.

Esta guía permitirá desarrollar competencias en la prestación de servicios de BPO e inhouse, alineadas con las necesidades del cliente y los protocolos organizacionales.

usted tendrá la oportunidad de fundamentar capacidades, habilidades y destrezas para la prestación de un servicio al cliente en contac center de excelencia.

Muchos éxitos querido(a) Aprendiz, durante su proceso de formación.

“Por que ahora no vasta con satifacer a nuestros clientes, ahora hay que dejarlos encantados - Philip Kotler”

3. FORMULACIÓN DE LAS ACTIVIDADES DE APRENDIZAJE

3.1 Actividad de Reflexion inicial: Nuestra competencia

Consulte el programa de formación que se encuentra en la Plataforma, o donde su instructor le indique y busque la competencia asignada, lea, analice y comprenda el significado de los resultados de aprendizaje asociado a la competencia a desarrollar y relacione cada uno de ellos, con los criterios de evaluación, los conocimientos de cor inceptos y conocimientos del proceso.

NOMBRE DE LA COMPETENCIA	RESULTADOS DE APRENDIZAJE	CONOCIMIENTOS DEL SABER	CONOCIMIENTOS DEL PROCESO	CRITERIOS DE EVALUACIÓN	OBSERVACION

La mayoría de la gente sueña con hacer grandes cosas, pero pocos se atreven a ponerse en marcha. No te conviertas en un resignado que pasa por la vida sin pena ni gloria porque no se atreve a actuar para conseguir sus metas. Michael Jordan

- **Ambiente requerido:** Ambiente Sena
- **Materiales:** Marcador borrable, TICS, borrador, tablero, lápiz, lapicero.
- **Evidencia:** Entrega de cuestionario

3.2 Actividades de contextualización e identificación de conocimientos previos

3.2.1 Actividad Nº 1 En este momento de su aprendizaje se le invita a participar de la actividad denominada contextualización e identificación de conocimientos previos que tine como finalidad identificar que tanto sabe de los temas que se van a desarrollar durante los resultados de aprendizajes por lo tanto lo invito a que responda el siguente cuestionario:

1. Que es servicio al cliente
2. Que es servicio al cliente telefónico

3. Que es un Call Center
4. Que es un Contac center
5. Que son canales de comunicación
6. Que son técnicas de comunicación
7. Que son modales telefónicos
8. Que es una campaña telefónica
9. Que es televenta
10. Que es un software
11. Que son las métricas de calidad
12. Que es un indicador
13. Que es un protocolo
14. Que es un Guin telefónico
15. Que es seguridad de la Informacion

El Servicio Nacional de Aprendizaje SENA le extiende la invitación a realizar las lecturas sugeridas y desarrollar las actividades de afianzamiento, haciendo entrega oportuna de las mismas desde los tiempos trazados por el tutor. Por ello, dentro del desarrollo de las diferentes actividades planteadas para esta actividad, resulta indispensable recordar el uso de fuentes bibliográficas y webgrafía en caso de que sea necesario. Recuerden que tienen acceso a Bliblioteca – Sena (usuario y contraseña su documento de Identidad).

Nota: *Una vez entregado el taller a su instructor de formación este será socializado en el ambiente de formación.*

- **Ambiente requerido:** Ambiente Sena
- **Materiales:** Marcador borrable, TICS, borrador, tablero, lápiz, lapicero.
- **Evidencia:** Entrega de cuestionario

3.2.2 ACTIVIDAD Nº 2 Fundamentos de Contact Center y BPO

Lee el material "Fundamentos de Contact Center y BPO" suministrado por el instructor.

En grupo de 2 aprendices, responde el siguiente cuestionario:

1. ¿Qué es un servicio BPO y cómo se diferencia de un contact center tradicional?
2. ¿Cuáles son los principales retos en la prestación de servicios inhouse?
3. ¿Cuáles son los protocolos básicos de comunicación en BPO?
4. ¿Qué habilidades debe tener un agente de soporte técnico en BPO?

Nota: entregar trabajo escrito, con normas APA

- **Ambiente requerido:** Ambiente Sena
- **Materiales:** Marcador borrable, TICS, borrador, tablero, lápiz, lapicero.
- **Evidencia:** Trabajo Escrito

3.3 Actividades de apropiación del conocimiento (Conceptualización y Teorización).

3.3.1 Evidencia No. 3 Tecnicas de comunicación telefonica

Durante esta actividad el instructor socializara a los aprendices el tema de técnicas de comunicación telefónica, luego en grupos de 3 aprendices deben leer y analizar detenidamente el material correspondiente al tema y con dicha información se debe elaborar un mapa mental que permita evidenciar el aprendizaje y apropiación de conceptos

Nota: Un 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.

Esto ayudara al aprendiz a que a retener nuevos conceptos, nuevas ideas.También incrementan la habilidad de la mente para ver todas las posibilidades existentes y tomar rápidamente las decisiones correctas.

- **Ambiente requerido:** Ambiente Sena
- **Materiales:** Marcador borrable, TICS, borrador, tablero, lápiz, lapicero.
- **Evidencia:** Mapa mental

3.3.2 Evidencia No. 4 Glosario de Contac center

Un glosario es una recopilación de definiciones o explicaciones de palabras que versan sobre un mismo tema, en este caso el tema es contac center.

En el aula de clase los aprendices realizar mesa redonda con el instructor para socializar y debatir los siguientes términos:

- **ACD (Automatic Call Distributor):** Sistema que distribuye automáticamente las llamadas entrantes a los agentes disponibles según criterios predefinidos.
- **ANI (Automatic Number Identification):** Tecnología que permite identificar el número de teléfono del cliente que llama antes de que el agente atienda la llamada.
- **Call Blending:** Técnica utilizada en Contact Centers donde los agentes manejan tanto llamadas entrantes como salientes en función de la demanda.
- **CT (Computer Telephony):** Integración de los sistemas de telefonía con las computadoras para mejorar la gestión de llamadas y servicios de atención.
- **CTI (Computer Telephony Integration):** Tecnología que permite la comunicación entre los sistemas telefónicos y las computadoras, facilitando la automatización de procesos.
- **CT Server:** Servidor encargado de gestionar la integración entre telefonía y sistemas informáticos en un Contact Center.
- **CRM (Customer Relationship Management):** Software utilizado para gestionar las relaciones con los clientes, centralizando la información de interacciones, historial de compras y soporte.
- **DNIS (Dialed Number Identification Service):** Servicio que permite identificar el número marcado por el cliente, facilitando la personalización del servicio.
- **Inbound:** Llamadas entrantes recibidas por un Contact Center, generalmente relacionadas con servicio al cliente, soporte o ventas.
- **IP (Internet Protocol):** Protocolo de comunicación que permite la transmisión de datos a través de redes digitales.
- **Dirección IP:** Identificador numérico único asignado a un dispositivo en una red para su comunicación dentro de Internet o una red privada.
- **IP PBX (Internet Protocol Private Branch Exchange):** Central telefónica privada que utiliza tecnología IP para gestionar llamadas internas y externas.
- **IVR (Interactive Voice Response):** Sistema automatizado que permite a los clientes interactuar con un menú de opciones mediante tonos DTMF o reconocimiento de voz.
- **LAN (Local Area Network):** Red de área local que conecta dispositivos dentro de una ubicación específica, como una oficina o centro de llamadas.
- **Monitorización:** Proceso de supervisión en tiempo real de las interacciones entre agentes y clientes para evaluar calidad y rendimiento.
- **PBX (Private Branch Exchange):** Central telefónica privada utilizada dentro de una empresa para gestionar llamadas internas y externas.
- **PSTN (Public Switched Telephone Network):** Red telefónica conmutada pública utilizada para la comunicación tradicional de voz.
- **Script:** Guion de conversación utilizado por los agentes para brindar un servicio estructurado y consistente a los clientes.
- **Tarificador:** Sistema utilizado para calcular costos y duración de llamadas en un Contact Center.
- **VPN (Virtual Private Network):** Red privada virtual que permite conexiones seguras y cifradas a través de Internet, utilizada para acceder a sistemas internos de la empresa de forma remota.

Nota: *Esta investigación será socializada en el ambiente de formación.*

- **Ambiente requerido:** Ambiente Sena
- **Materiales:** Marcador borrable, TICS, borrador, tablero, lápiz, lapicero.
- **Evidencia:** Entrega de actividad

3.3.3 Evidencia No. 5 CRUCIGRAMA (INDIVIDUAL)

El uso y aplicación de los crucigramas en los estudiantes contribuye a mejorar el desempeño académico, ya que para su realización se necesita una intensa búsqueda de soluciones ante problemas o interrogantes a resolver, fomentando con ello, una mayor preparación y concentración, al mismo tiempo que se promueve el estímulo al cerebro, generando un beneficio a la salud mental a corto y largo plazo, ya que el aprendizaje viéndolo con sentido de diversión generará aun más la curiosidad del explorar y el saber más.

Partiendo de esta premisa aprendiz luego de tener una apropiación del **Call y Contac Center,** presente de manera individual un crucigrama en donde integre Minimo 10 términos que sean importantes para usted.

Recomendaciones:
1. Elaborar de manera individual.
2. Puede desarrollar el crucigrama en cualquier herramienta, la que sea de más fácil utilidad.
3. Si presenta algún inconveniente con el envío de la actividad por favor informar al instructor.

- **Ambiente requerido:** Ambiente Sena
- **Materiales:** Marcador borrable, TICS, borrador, tablero, lápiz, lapicero.
- **Evidencia:** Entrega de crucigrama

4. ACTIVIDADES DE EVALUACIÓN

Evidencias de Aprendizaje	Criterios de Evaluación	Técnicas e Instrumentos de Evaluación
Conocimiento: Cuestionario Glosario **Evidencias de Desempeño:**	Reconoce los factores que intervienen en la atención y servicioal cliente personalizado según tipo de servicio.	Formulacion de preguntas Mapa mental Mesas redondas

Desarrolla estrategias para la Incorporación de valores dentro de su entorno de tal manera que genere impacto al momento de prestar un servico. **Evidencias de Producto:** Estudio de casos reales en los que se implementa un plan de acción estrategico para brindar un buen servicio.	Aplica el protocolo, de acuerdo conla ocasión, el lugar y las personalidades que intervienen en ella. Aplica estrategias de atención y servicio de acuerdo con las políticas de la organización. Aplica las normas de cortesía y de etiqueta en todos los eventos de comunicación, atención y servicio alcliente según protocolos.	Simulación Listas de chequeo

5. GLOSARIO DE TÉRMINOS

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 importantesde nuestra empresa gracias a ellos es la productividad.

Servicio: se refiere a una actividad, acción o tarea realizada por una persona, empresa u organización con el objetivo de satisfacer una necesidad o requerimiento de otra persona, empresa u organización. Los servicios pueden ser intangibles, lo que significa que no pueden ser tocados o vistos físicamente, o tangibles, lo que significa que pueden ser vistos o tocados físicamente.

Servicio Al Cliente: El servicio al cliente se refiere a las acciones y estrategias que una empresa o organización utiliza para brindar un nivel de servicio y satisfacción de alta calidad a sus clientes. Consiste en proporcionar un apoyo y atención excepcionales durante todo el ciclo de vida del cliente, desde el primer contacto hasta la postventa.

Marketing: es el conjunto de técnicas y estrategias que utilizan las empresas para identificar, crear y mantener una relación satisfactoria con sus clientes y usuarios, con el fin de satisfacer sus necesidades y objetivos comerciales.

Canales De Comunicación: Son los medios utilizados para transmitir un mensaje de un emisor a un receptor. En el contexto empresarial, los canales de comunicación son esenciales para una buena

comunicación interna y externa, permitiendo la transmisión efectiva de información entre los diferentes miembros de una organización y con los clientes, proveedores y otras partes interesadas.

Técnicas De Comunicación: son métodos o estrategias que se utilizan para mejorar la calidad y la efectividad de la comunicación. Estas técnicas se pueden aplicar en cualquier contexto, ya sea en el ámbito personal o profesional, y pueden ser utilizadas para mejorar la comunicación con una variedad de personas, desde colegas y clientes hasta amigos y familiares.

Protocolo: se refiere a un conjunto de reglas y normas establecidas para regular la conducta y las interacciones entre personas en diferentes situaciones. Estas normas pueden variar según el contexto, ya sea social, cultural o profesional.

Políticas De Servicio: son un conjunto de lineamientos y directrices que establece una empresa para orientar y estandarizar el servicio que ofrece a sus clientes. Estas políticas pueden incluir aspectos como la calidad del servicio, la atención al cliente, la resolución de problemas y quejas, los tiempos de respuesta, entre otros.

Call Center: es un centro de atención telefónica donde un equipo de agentes o representantes se dedican a atender llamadas entrantes y/o realizar llamadas salientes en nombre de una empresa o organización.

Contact Center: es un centro de atención al cliente que se enfoca en brindar soporte y atención a través de diferentes canales de comunicación, que pueden incluir no solo llamadas telefónicas, sino también correo electrónico, chat en línea, redes sociales, mensajes de texto y otros medios.

Garantía De La Calidad: comprende todas aquellas actividades de una empresa u organismo para conseguir y demostrar la calidad en ésta.

Servuccion: la unión de servicio al cliente, calidad y satisfacción es lo que nos conlleva a un cliente satisfecho.

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

ACD: (Automatic Call Distributor) Distribuidor Automático de Llamadas

ACS: (Automatic Call Sequencer) Secuenciador Automático de llamadas

AHT: (Average Handling Time) Tiempo medio de atención de llamadas

ANI: (Automatic Number Identification) Identificación Automática de Número.

Arquitectura de cliente/servidor: Red de computadoras que comparten capacidades y dispositivos.

Asignación de Porcentaje: Estrategia de encaminamiento que a veces, se utiliza en entornos de Centros de llamadas con instalaciones múltiples.

Atención Automática: Capacidad de procesamiento de voz que automatiza la función de atención. El sistema solicita a los clientes que seleccionen opciones (es lo que llamaos Menú ej: Oprima 1 para 2 para 3 para comunicarse etc) y luego coordina con el distribuidor ACD para dirigir a los dientes a destinos específicos.

Carga de llamadas: También denominada "carga de trabajo La carga de llamadas es el producto de (tiempo medio de conversación tiempo medio de trababajo posterior a la llamada) x volumen de llamadas, durante un periodo determinado,

Call Blending: Intercambio automatico de llamadas de entrada y de salida en un mismo Centro Telefónico

Carga de troncales: Carga que transportan las troncales. Incluye el tiempo de demora y el tiempo de conversación

Central telefónica: Puede referirse tanto a la central de conmutación de una compañia telefónica, como al tipo de conmutador telefónico utilizado en una compañia

Centro de Control de Tráfico: Se unliza en los entornos de Centros de llamadas en red, en el que las personas y los equipos controlan las condiciones en tempo real en diferentes instalaciones.

Estación de trabajo: Espacio utilizado por el representante telefónico en el desempeña de su labor.

Estado del Agente: Modo de trabajo en que se encuentra el agente (tiempo de conversación, no disponible, trabajo posterior a la llamada)

Factor de Ocupación: También denominado "utilización de agentes". Se refiere al porcentaje de tiempo en que los agentes atienden llamadas, en contraposición a esperar a que ingresen llamadas. Para media hora, el cálculo es volúmen de llamadas X tiempo medio de atención en segundos.

Help Desk: (Mesa de Ayuda) Función que concentra los requerimientos de soporte

relacionados generalmente con los sistemas de cómputo y comunicaciones de un grupo de usuarios internos y/o externos con el propósito de asignar tareas para generar soluciones:

Identificación automática de número (ANI). Función de una red telefónica que transmite el número del teléfono que utiliza el cliente para llamar el centro de llamadas, en tiempo real.

In-bound: Llamadas de entrada emitidas por clientes y/o prospectos recibidos en el Centro Telefónico.

IVR: (interactive Voice Response) Respuesta Interactiva de VoL.

LAN:(Local Area Network) Red de Area Local. Es un sistema de red que cubre una extensión grognifica relativamente pequeña. Se caracteriza por tener velocidades de datos relativamente altas y tasas de error bajas.

Llamada: Tambien denominada transacción o contacto con el cliente. Termino que se refiere a las llamadas telefónicas

Llamada abandonada: Tambien denominada llamada perdida El cliente cuelga antes de comunicarse con un agente

Llamada atendida: En relación con un grupo de agentes, las llamadas se contabilizan como llamadas respondidas cuando las atiende un agente.

CLI: (Calling Line Identity) Identificación de línea de la persona que llama.

Cola: Retiene las llamadas hasta que un agente esté disponible. La cola también puede referirse a una linea o lista de elementos de un sistema que están en espera para ser procesados.

Cola Invisible: Aquella en la que los clientes no saben cuántas llamadas hay en espera, o con qué rapidez se atienden las Ramadas.

Cola Visible: Aquella en la que los dientes saben cuantas llamadas hay en espera en la cola en que han Ingresado y la velocidad con que avanza. Gracias a un mensaje del sistema que le informa el tiempo de espera cakulado.

Combinación de llamadas: Combinación de grupos tradicionalmente independientes de agentes de llamadas entrantes y salientes en un solo grupo de agentes, responsable tanto de atender llamadas entrantes como de realizar llamadas salientes

CRM (Customer Relationship Management) Administración de la Relación con Clientes. Término utilizado para definir la metodoingia, el software y los recursos de intermet que permiten la Administración de la relación con Clientes de una manera organizada.

Corres Directo: Conjunto de elementos impresos compuesto por carta, folleto, cupón respuesta, etc, que se desarrollan técnicamente para enviarse a clientes vio prospectos con fines promocionales, informativos o relacionistas

Costo de la demora: Dinero que cuesta poner a los Clientes en la cola, suponiendo que se ofrece un servicio de llamadas sin cargo.

Casto por Bamada: Costos totales (jos y venables), dividido por el total de llamadas en un periodo determinado

(CT): (Computer Telephony integration) integración de Telefonia y Computación

Demors: También denominado tiempo en Cola Es el tiempo durante cola, a la espera que un agente quede disponible.

DNIS: (Duled Number Identification Services Servicio de identificación del Número Marcado. Servicio suministrado por una compañia de servicio telefonico mediante el cual se puede identificar el número

6. REFERENTES BILBIOGRÁFICOS

1. Biblioteca Virtual Sena

2. Desatnick, Robert L. (1991). Como conservar su Clientela. El secreto del servicio. Colombia-Bogota. Ed. Legis - Serie Empresarial.

3. Call Centers y Contact Centers: Estrategias para la atención al cliente" de Bernardo Kliksberg (2003):

4. "La experiencia del cliente en el Contact Center: Cómo crear una experiencia memorable" de Matt Watkinson (2020):

5. https://blog.nfon.com/es/diferencias-call-center-y-contact-center/

7. CONTROL DEL DOCUMENTO

	Nombre	Cargo	Dependencia	Fecha
Autor (es)	**Bibiana Zuluaga Zuluaga**	**Instructor**	**Comercio y Servicio**	**Septiembre 2019**

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

	Nombre	Cargo	Dependencia	Fecha	Razón del Cambio
Autor (es)	**Lila Marcela Ballesteros G**	**Instructor**	**Centro de Comercio, industria y turismo de cordoba**	25/02/25	**Ajustes**