PROCESO DE GESTIÓN DE FORMACIÓN PROFESIONAL INTEGRAL
FORMATO GUÍA DE APRENDIZAJE

1. IDENTIFICACIÓN DE LA GUÍA DE APRENDIZAJE

• Denominación del Programa de Formación: **Prestación de servicio al cliente en lengua inglesa (Avanzado)**
• Código del Programa de Formación: **66120035**
Nombre del Proyecto Formativo (si aplica): **Prestación efectiva del servicio al cliente en inglés**

- Fase del Proyecto (si aplica): **Resolución de situaciones problemáticas en contextos reales de atención al cliente**
- Actividad de Proyecto Formativo (si aplica): **Aplicación de estrategias comunicativas para orientar al cliente en situaciones complejas**
- Competencia: **Interactuar en situaciones orales y escritas en inglés dentro de cierta gama de contextos sociales y laborales con variaciones simples de formalidad y trato, de acuerdo con los criterios establecidos por el nivel B1 del MCER.**
- Resultado de Aprendizaje: **Brindar consejos y sugerencias al cliente, usuario y visitante para la resolución de problemas técnicos, de acuerdo con el producto o servicio de su interés.**
- Duración de la Guía de Aprendizaje (horas): **35 horas**

2. PRESENTACIÓN

ESPAÑOL: Esta guía de aprendizaje busca fortalecer las competencias comunicativas de los aprendices en el contexto de la atención al cliente en lengua inglesa, enfocado en la capacidad de brindar sugerencias y consejos para resolver situaciones problemáticas comunes relacionadas con productos o servicios.

A través de ejercicios prácticos como la escucha activa, el análisis de guiones, y la creación de recursos propios, los aprendices se enfrentarán a casos reales de orientación técnica, fortaleciendo la autonomía comunicativa y el vocabulario especializado.

ENGLISH: This learning guide aims to improve learners' communication skills in English when giving technical support and suggestions to clients or users regarding services and products.

Through practical activities such as active listening, script analysis, and role-play, learners will develop fluency, confidence, and strategic vocabulary use to assist customers in real-life service situations.

3. FORMULACIÓN DE LAS ACTIVIDADES DE APRENDIZAJE

3.1 Actividades de reflexión inicial: **Descripción de la actividad: Los aprendices reconocerán situaciones problemáticas comunes en el contexto del turismo o servicio al cliente a partir del análisis de recursos visuales y textuales reales.**

Ambiente requerido: **Aula de clase con proyector, tablero, grabadora y acceso a internet.**

Estrategias o técnicas didácticas activas: **Observación guiada, lluvia de ideas, conversación dirigida.**

Materiales de formación: **Presentaciones de casos reales, ejemplos de fallas o quejas.**

Material de apoyo: **Material_How_to_be_a_good_tour_guide.pdf**

Duración de la actividad: **5 horas**

3.2 Actividades de contextualización e identificación de conocimientos necesarios:
Descripción de la actividad: **Exploración de expresiones típicas usadas para brindar sugerencias, advertencias y consejos en inglés, mediante ejemplos tomados del material base**.

Ambiente requerido: **Aula multimedia o laboratorio de idiomas.**

Estrategias o técnicas didácticas activas: **Análisis de ejemplos, lectura dirigida, mapas mentales.**

Materiales de formación: **Glosario de expresiones comunes, fragmentos de guías turísticas.**

Material de apoyo**: Material_Tour_guiding_resources.pdf**

Duración de la actividad: **5 horas**

3.3 Actividades de apropiación:

Descripción de la actividad: **Creación en parejas de un guion corto para resolver un problema técnico que pueda presentar un turista, usando estructuras adecuadas.**

Ambiente requerido: **Aula equipada para trabajo colaborativo.**

Estrategias o técnicas didácticas activas: **Role-play, escritura guiada, corrección entre pares.**

Materiales de formación: **Plantillas de guiones, listas de expresiones.**

Material de apoyo**:**
Material_How_to_design_a_tourist_route_and_a_guiding_script.pdf

Evidencias de aprendizaje: **Guion escrito en inglés con expresiones de sugerencia y consejo.**

Instrumentos de evaluación: **Lista de chequeo, retroalimentación oral.**

Duración de la actividad: **10 horas**

3.4 Actividades de transferencia del conocimiento:

Descripción de la actividad: **Simulación de casos reales de asesoría al cliente con situaciones problemáticas, grabadas en video.**

Ambiente requerido: **Laboratorio de idiomas con cámaras o celulares**.

Estrategias o técnicas didácticas activas: **Juegos de rol, simulación guiada, autoevaluación.**

Materiales de formación: **Casos de estudio, frases modelo.**

Material de apoyo**: IE_Evidence_7_Audio_Write_a_Tour_Schedule.pdf**

Evidencias de aprendizaje: **Video simulado brindando sugerencias para resolver una queja.**

Instrumentos de evaluación: **Rúbrica, lista de cotejo.**

Duración de la actividad: **10 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**
Resolución de	Brindar	Simulación	Video	Uso correcto	Observación

situaciones reales de comunicación con clientes extranjeros	orientaciones técnicas y sugerencias	de asesoría al cliente	brindando soluciones a quejas	de vocabulario, fluidez, coherencia	directa, rúbrica, lista de chequeo

5. GLOSARIO DE TÉRMINOS

- Suggestion: Sugerencia.
- Complaint: Queja.
- Troubleshooting: Solución de problemas.
- Script: Guion.
- Role-play: Juego de roles.

6. REFERENTES BIBLIOGRÁFICOS

- SENA (2025). Material How to be a good tour guide.pdf
- SENA (2025). Material How to design a tourist route and a guiding script.pdf
- SENA (2025). Material Tour guiding resources.pdf
- SENA (2025). IE Evidence 7 Audio Write a Tour Schedule.pdf

7. CONTROL DEL DOCUMENTO

	Nombre	Cargo	Dependencia	Fecha
Autor (es)	**SEBASTIAN AREVALO CORTES**	**INSTRUCTOR**	**BILINGÜISMO-CAMPESENA**	**30 JULIO 2025**

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

	Nombre	Cargo	Dependencia	Fecha	Razón del Cambio

Autor (es)					