PROCESO DE GESTIÓN DE FORMACIÓN PROFESIONAL INTEGRAL

FORMATO GUÍA DE APRENDIZAJE

IDENTIFICACIÓN DE LA GUIA DE APRENDIZAJE

- Denominación del Programa de Formación: Técnico en Asistencia Administrativa
- Código del Programa de Formación: 134101 Vr 2
- Nombre del Proyecto: Apoyo al desarrollo de los procesos administrativos en las Empresas de la región.
- Fase del Proyecto: Evaluación.
- Actividad de Proyecto: Verificar que los procedimientos realizados estén de acuerdo con las políticas de la organización
- Competencia: Atender clientes de acuerdo con procedimiento de servicio y normativa
- Resultados de Aprendizaje Alcanzar:

  21 01 Reconocer la organización, tipos de clientes, productos y servicios que ofrece, teniendo en cuenta su objeto social y normatividad legal vigente.

  21 03 Proporcionar diligentemente atención y servicio al cliente, cara a cara, aplicando actitudes y valores; el protocolo, la etiqueta y las políticas de la organización, de acuerdo con los estándares de calidad establecidos.

  21 04 Utilizar medios y tecnología disponible en los protocolos de atención a clientes y usuarios de acuerdo con políticas organizacionales, normativa y recursos disponibles.

  21 06 Verificar la aplicación de atención y servicio al cliente, cara a cara, y a través de medios tecnológicos, de acuerdo con la política institucional y los estándares de calidad establecidos.

  21 08 Aplicar acciones de mejora frente a situaciones relacionadas con el servicio, de acuerdo con políticas organizacionales y normativa vigente.
- Duración de la Guía: 60 horas

2. PRESENTACIÓN

Tus talentos y habilidades irán mejorando con el tiempo, pero para eso has de empezar (Martin Luther King)

Bienvenidos a este espacio de formación donde tendrán la oportunidad de acceder a nuevos conocimientos y mejorar sus habilidades en la atención al cliente brindando respuesta a los requerimientos de las empresas para desarrollar altos procesos de cualificación en sus colaboradores en un área tan importante para una empresa como lo es su cliente.

Parte 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 es un buen servicio.

Con el desarrollo de la presente guía y la correcta apropiación de los conocimientos y aprendizajes que aquí se proponen, usted va a adquirir habilidades, destrezas y saberes que le permitirán ser más competitivo y mejorar su desempeño en el ámbito laboral, obteniendo de este modo mayores posibilidades de lograr sus proyectos personales, profesionales y laborales.

3. FORMULACIÓN DE LAS ACTIVIDADES DE APRENDIZAJE

Identificar los aprendizajes previos relacionados con los conocimientos relacionados con el tema de Atención al cliente

A continuación, el aprendiz encontrará las actividades a realizar durante el desarrollo de esta guía, las cuales le van a permitir profundizar en la temática que se aborda desde una mirada práctica y participativa desarrollando sus propios criterios y posiciones frente a los diferentes requerimientos de dichas actividades.

3.1 Actividades de reflexión inicial:

Participamos en una mesa redonda donde cada aprendiz contestara las siguientes preguntas:



- ¿Qué sabes de atención al cliente?
- ¿Qué es un cliente y existirá diferentes tipos de cliente?
- Todas las empresas tienen un área de atención al cliente
- Conoces alguna estrategia que emplee una empresa para satisfacer a sus clientes.

Ambiente requerido: Ambiente de formación, mesas, sillas
Estrategias o técnicas didácticas activas: Una mesa redonda donde las preguntas se socializan con el grupo.
Materiales de formación: Introducción en el tema a manera de conversatorio
Duración de la actividad: 30 minutos.

ACTIVIDAD APRENDIZAJE: Brindar atención a los clientes, reconociendo las caracteristias del mismo, cumpliendo las políticas de la empresa y sus estándares.

3.2 Actividades de contextualización e identificación de conocimientos necesarios para el aprendizaje:

Evidencia 01: Comunicación Escrita. Taller requerimiento 1.

En atención al cliente la comunicación es de vital importancia al convertirse en una herramienta valiosa para brindar un excelente servicio, por ende, querido aprendiz realizaran la siguiente

actividad para fortalecer la comunicación escrita que está presente en los canales comunes de comunicación escrita de atención al cliente. Es así, como se invita a que de manera de instructivo



- Convencer al coordinador que aumente 10 minutos al descanso.
- Explicarle a la mamá como jugar piedra, papel o tijera.
- Explicar a la abuelita como hacer una llamada utilizando el celular.

Ambiente requerido: Ambiente de formación, mesas, sillas

Estrategias o técnicas didácticas activas: Taller

Materiales de formación: Libro ¿Cómo puedo mejorar el servicio al cliente? de María Carmen Lira, papel, lapicero, taller.

Duración de la actividad: 30 minutos.

Evidencia 02: Comunicación Escrita. Taller requerimiento 2.

De igual manera que la actividad anterior, teniendo en cuenta la importancia que tiene la comunicación y la manera como se expresa una idea o un concepto, se expone una situación donde el aprendiz deberá utilizar su creatividad para dar respuesta al siguiente interrogante:

Texto:

Despiertas desorientado y te das cuenta de que debajo de tu cama hay unos zapatos que no son tuyos, escribe una historia coherente y creativa explicando:



¿De dónde salieron esos zapatos?

Ambiente requerido: Ambiente de formación, mesas, sillas

Estrategias o técnicas didácticas activas: Taller

Materiales de formación: Libro ¿Cómo puedo mejorar el servicio al cliente? de María Carmen Lira, papel, lapicero, taller.

Duración de la actividad: 30 minutos.

Evidencia 03: Primera impresión

Después de conocer los conceptos básicos de atención al cliente y ver el video la **"PRIMERA IMPRESIÓN"**, responda las siguientes preguntas:



- ¿Usted cree que es importante dar una primera buena impresión?
- ¿Será verdad que existen 12 cosas que pueden arruinar una primera impresión?
- ¿Para usted cuál de los 12 aspectos es el que más cree pueda causar una mala impresión?
- ¿Si uno arruina una primera impresión, usted cree que es posible cambiarla por una segunda buena impresión?
- ¿En los clientes es importante dar una buena primera impresión?

Ambiente requerido: Ambiente de formación, mesas, sillas

Estrategias o técnicas didácticas activas: Taller

Materiales de formación: video: https://www.youtube.com/watch?v=6OZrzIDqAw0, papel, lapicero, taller.

Duración de la actividad: 40 minutos.

Evidencia 04: Taller de Identificación de estrategias

Querido aprendiz, en este punto usted ya se encuentra en capacidad de identificar y definir sus características con respecto al tema de manera acertada, por ello, podrá responder los siguientes interrogantes que se le plantean:

- ¿Cuál consideras que es tu principal característica para realizar un excelente servicio al cliente?
- ¿Cuál consideras que es tu principal falencia al momento de realizar servicio al cliente?
- ¿Cuál es tu valor agregado?



Ambiente requerido: Ambiente de formación, mesas, sillas

Estrategias o técnicas didácticas activas: Taller

Materiales de formación: Libro ¿Cómo puedo mejorar el servicio al cliente? de María Carmen Lira, papel, lapicero, taller.

Duración de la actividad: 20 minutos.

Evidencia 05. Taller Atención al Cliente – Conceptos Básicos Parte 1

En este punto tomaremos como base el libro ¿Cómo puedo mejorar el servicio a cliente? de la autora María Carmen Lira, y con la explicación brindada por la instructora realizarán un taller donde se iniciarán en todos los conceptos importantes de Atención al Cliente.

Ambiente requerido: Ambiente de formación, mesas, sillas

Estrategias o técnicas didácticas activas: Taller

Materiales de formación: Libro ¿Cómo puedo mejorar el servicio al cliente? de María Carmen Lira, papel, lapicero, taller.

Duración de la actividad: 45 minutos

Evidencia 06. Taller Atención al Cliente – Conceptos Básicos Parte 2

Dando continuidad al proceso de profundización del tema de atención al cliente, basados en la autora María Carmen Lira y apoyados en las orientaciones de la instructora deberán realizar un taller que les ayudará a identificar factores importantes al momento de brindar la atención al cliente de manera adecuada, teniendo en cuenta los tipos de clientes, como abordar situaciones puntuales, entre otros temas de gran importancia, que le permitirán adquirir bases fundamentales para llevar a cabo una atención de calidad y satisfactoria.



Ambiente requerido: Ambiente de formación, mesas, sillas

Estrategias o técnicas didácticas activas: Taller

Materiales de formación: Libro ¿Cómo puedo mejorar el servicio al cliente? de María Carmen Lira, papel, lapicero, taller.

Duración de la actividad: 45 minutos

Evidencia 07. Taller Casos Prácticos

Buscar la solución a los casos prácticos que acá se les plateara de atención al cliente, les ayudará a que ustedes queridos aprendices afiancen las habilidades y fortalezcan las relaciones con el cliente y mejorar la comunicación con los mismos.

Ambiente requerido: Ambiente de formación, mesas, sillas

Estrategias o técnicas didácticas activas: Estudio de Caso práctico.

Materiales de formación: Libro ¿Cómo puedo mejorar el servicio al cliente? de María Carmen Lira, diapositivas atención al cliente, papel, lapicero, taller.

Duración de la actividad: 45 minutos

Evidencia 08. Taller Atención al Cliente - Servicio como Vocación

Queridos aprendices han venido trabajando con el Libro ¿Cómo poder mejorar el Servicio al Cliente?



de la autora María Carmen Lira; uno de los temas más importantes es la vocación de servicio, el cual viene acompañado de la actitud que los empleados toman para ayudar a los clientes, de esta manera se les propone realizar este taller que busca que ustedes queridos aprendices exploren como pueden desarrollar la vocación de la atención al cliente no solo para su vida laborar sino personal.

Ambiente requerido: Ambiente de formación, mesas, sillas

Estrategias o técnicas didácticas activas: Cuestionario.

Materiales de formación: Libro ¿Cómo puedo mejorar el servicio al cliente? de María Carmen Lira, diapositivas atención al cliente, papel, lapicero, taller.

Duración de la actividad: 45 minutos

ACTIVIDAD APRENDIZAJE: Verificar la atención brindada al cliente garantizando su satisfacción.

3.3 Actividades de apropiación:

Evidencia 09. Juego de Venta - Caballo



Para este ejercicio los aprendices se conformarán en grupos de dos personas a quienes se les asignarán dos roles Vendedor y Comprador, el objetivo principal de la venta de este caballo es colocar en práctica las habilidades de negociación, de comunicación asertiva, estrategias de venta, pero sin duda es facilitar una transacción segura y justa para ambas partes.

Ambiente requerido: Ambiente de formación, mesas, sillas

Estrategias o técnicas didácticas activas: Juego de roles o dramatizaciones

Materiales de formación: Texto con su rol (Comprador, vendedor)

Duración de la actividad: 2 horas.

Evidencia 10. CARA A CARA

La atención al cliente también nos muestra lo importante que es conocer no solo los productos o servicios que tenemos para vender sino también la competencia que hace parte fundamental para demostrar la confiabilidad y seguridad que se debe tener a la hora de defender lo que estamos ofreciendo, de esta manera, se propone realizar como ejercicio un CARA A CARA donde dos compañeros defenderán su producto o servicio que



es similar para ambos, ejemplo COCA – COLA versus PEPSI.

Ambiente requerido: Ambiente de formación, mesas, sillas

Estrategias o técnicas didácticas activas: Debate

Materiales de formación: Texto con su producto y competidor

Duración de la actividad: 2 horas.

Evidencia 11. JUEGO DE ROLES

Se les propone un ejercicio práctico con el objetivo de desarrollar habilidades de comunicación, manejo de objeciones y resolución de conflictos con clientes difíciles donde en parejas cada uno asumirá el rol de cliente y el otro de representante del cliente.



Ambiente requerido: Ambiente de formación, mesas, sillas

Estrategias o técnicas didácticas activas: Juego de roles o dramatizaciones

Materiales de formación: Texto con su rol (cliente, asesor comercial)

Duración de la actividad: 2 horas

Evidencia 12. TALLER HERRAMIENTAS TRATO A CLIENTES

Querido aprendiz en este punto de la guía ya han ido adquiriendo muchos conocimientos del tema de Atención al Cliente y con los diferentes juegos y casos prácticos que han desarrollado, se les invita a realizar el siguiente taller que les ayudara a afianzar este tema.

Ambiente requerido: Ambiente de formación, mesas, sillas

Estrategias o técnicas didácticas activas: Taller

Materiales de formación: Libro ¿Cómo puedo mejorar el servicio al cliente? de María Carmen Lira, diapositivas atención al cliente, papel, lapicero, taller.

Duración de la actividad: 1 hora

Evidencia 13. TALLER CONCEPTOS DE EVALUACIÓN DEL SERVICIO



Una de las principales funciones de un asistente administrativo es ser responsable del área de Atención al Cliente, donde manejar y resolver preguntas de los clientes es algo cotidiano buscando siempre la satisfacción del mismo, es de esta manera, como futuro asistente administrativo se le invita a responder las preguntas asignadas en el cuestionario.

Ambiente requerido: Ambiente de formación, mesas, sillas

Estrategias o técnicas didácticas activas: Cuestionario

Materiales de formación: Libro ¿Cómo puedo mejorar el servicio al cliente? de María Carmen Lira, diapositivas de atención al cliente, papel, lapicero, taller.

Duración de la actividad: 1 hora

Evidencia 14. CASO ESCRITO PARA RESOLVER: "ERROR EN LA FACTURA"

Como asistente administrativo de la empresa Claro Colombia, recibirán un correo electrónico de parte de unos de sus clientes que tienen desde el año 2022, solicitándole a usted querido aprendiz dar una respuesta según las instrucciones dadas en el ejercicio.



Ambiente requerido: Ambiente de formación, mesas, sillas

Estrategias o técnicas didácticas activas: Estudio de Caso práctico.

Materiales de formación: Libro ¿Cómo puedo mejorar el servicio al cliente? de María Carmen Lira, diapositivas de atención al cliente, papel, lapicero, caso práctico.

Duración de la actividad: 45 minutos

ATENCIÓN AL CLIENTE TELEFÓNICO



Si bien vivimos en un mundo cada vez más digitalizado, eso no quita que muchas personas todavía prefieren un trato humano a la hora de ser atendidos ante ciertas dudas o consultas con una empresa. Es por esta razón que aprenderemos sobre la importancia de la atención telefónica con los clientes y por qué todavía es bueno contar con este recurso. No importa la generación digital o que tan tecnológicos seamos, todavía todos tenemos esa imperiosa necesidad de tomar el teléfono y llamar a un negocio o empresa cuando necesitamos cierta información y que del otro lado se escuche una persona.

Evidencia 15. TALLER ATENCIÓN TELEFÓNICA

Aprendices verán un video de atención al cliente telefónico donde responderán unas preguntas donde podrán observar como un teléfono se convierte en un canal de comunicación entre la empresa y sus usuarios, convirtiéndose en un soporte para una buena relación con sus clientes.

Ambiente requerido: Ambiente de formación, mesas, sillas

Estrategias o técnicas didácticas activas: Taller.

Materiales de formación: video: https://www.youtube.com/watch?v=e_V59GcrXzo, Libro ¿Cómo puedo mejorar el servicio al cliente? de María Carmen Lira, diapositivas atención al cliente, papel, lapicero, caso práctico.

Duración de la actividad: 45 minutos

Evidencia 16. PROTOCOLO ATENCIÓN TELEFÓNICA

Las organizaciones emplean un protocolo de atención al cliente como una manera de darle identidad a su empresa y de una manera estandariza sus procesos para que sus empleados estén alineados con las políticas de la empresa, es así, como los aprendices conformaran parejas y realizaran el protocolo (guion) de su empresa de aula vendiendo unos de sus productos o servicios, lo va a grabar en un audio y luego lo socializara delante del grupo. No olvide trabajar su voz, persuade a tu cliente con tu forma de hablar.



Ambiente requerido: Ambiente de formación, mesas, sillas

Estrategias o técnicas didácticas activas: Dramatización.

Materiales de formación: Libro ¿Cómo puedo mejorar el servicio al cliente? de María Carmen Lira, diapositivas atención al cliente, papel, lapicero.

Duración de la actividad: 45 minutos

Evidencia 17. TALLER CRM

Actualmente las empresas tienen un sistema CRM “Customer Relationship Management" que es toda la gestión de las relaciones con los clientes, pues es una herramienta que tiene registrado los datos de los clientes sean leales o clientes potenciales. Por este motivo, se realizará la base de datos de su empresa y estrategias en pro de continuar fidelizando a clientes y llamando la atención de los posibles nuevos clientes para su empresa.



Ambiente requerido: Ambiente de formación, mesas, sillas

Estrategias o técnicas didácticas activas: Simulación.

Materiales de formación: Libro ¿Cómo puedo mejorar el servicio al cliente? de María Carmen Lira, diapositivas atención al cliente, papel, lapicero.

Duración de la actividad: 45 minutos

Evidencia 18. TALLER OFICINA VIRTUAL



Hoy en día contamos con diferentes maneras de llegar al cliente, una de ellas son las oficinas virtuales, las cuales sustituyen los espacios físicos ofreciendo una imagen profesional de confianza a los clientes, proveedores y socios, por ende, lo invitamos a usted querido aprendiz a realizar un mapa conceptual de este tema.

Ambiente requerido: Ambiente de formación, mesas, sillas

Estrategias o técnicas didácticas activas: Taller

Materiales de formación: Libro ¿Cómo puedo mejorar el servicio al cliente? de María Carmen Lira, diapositivas atención al cliente, papel, lapicero, taller.

Duración de la actividad: 45 minutos

Evidencia 19. TALLER MANEJO DE OBJECIONES



Las objeciones que nos encontramos con nuestros clientes muchas veces son oportunidades para comprender esas necesidades del cliente e ir mejorando en la atención al cliente, por este motivo, los invitamos a des arrollar el taller que está diseñado para ir entendiendo un poco más sobre ese manejo de objeciones.

Ambiente requerido: Ambiente de formación, mesas, sillas

Estrategias o técnicas didácticas activas: Taller

Materiales de formación: Libro ¿Cómo puedo mejorar el servicio al cliente? de María Carmen Lira, diapositivas atención al cliente, papel, lapicero, taller.

Duración de la actividad: 45 minutos

Evidencia 20. CUESTIONARIO ATENCION AL CLIENTE



Aprendiz, deberá realizar un cuestionario que tiene como temática los temas abordados de atención al cliente.

Ambiente requerido: Ambiente de formación, mesas, sillas

Estrategias o técnicas didácticas activas: Cuestionario

Materiales de formación: Libro ¿Cómo puedo mejorar el servicio al cliente? de María Carmen Lira, diapositivas atención al cliente, papel, lapicero, taller.

Duración de la actividad: 45 minutos

3.4 Actividades de Transferencia el Conocimiento:

Evidencia 21. TALLER CASO PRÁCTICO –EMPRESAS REALES

Para llamar la atención al cliente las empresas emplean como herramienta la publicidad, al ser una de las más efectivas para captar a los clientes convirtiéndose en un aspecto muy importante en el área de atención cliente ya que busca muchas veces fidelizarlos sin caer en publicidad engañosa y socializarlo con sus compañeros.



Ambiente requerido: Ambiente de formación, mesas, sillas

Estrategias o técnicas didácticas activas: Estudio de Casos, socialización.

Materiales de formación: Libro ¿Cómo puedo mejorar el servicio al cliente? de María Carmen Lira, diapositivas atención al cliente, papel, lapicero, taller.

Duración de la actividad: 45 minutos

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
Evaluación	Apoyo al desarrollo de los procesos administrativos en las Empresas de la región.	Brindar atención a los clientes, reconociendo las características del mismo, cumpliendo las políticas de la empresa y sus estándares	**Evidencias de Conocimiento:** Prueba de Conocimiento de atención al cliente **Evidencias de Desempeño:** Talleres requerimiento 1 y 2 Primera impresión	Interpretar las normas legales vigentes relacionadas con atención a clientes. Desarrollar actitudes que favorezcan las relaciones interpersonales y empresariales. Aplicar los protocolos e identidad corporativa en la presentación personal. Brindar atención que favorezca las	**Técnica:** Preguntas **Instrumento:** Cuestionario

			Identificación de estrategias	relaciones empresariales con el cliente	
			Atención al Cliente – Conceptos Básicos Parte 1 y Parte 2	- Identificar los componentes del triángulo del servicio. - Conocer el ciclo del servicio y los momentos de verdad.	
		Verificar la atención brindada al cliente garantizando su satisfacción	Casos Prácticos	Seleccionar las estrategias de atención personalizada	
			Servicio como Vocación	Expresar con claridad y precisión los mensajes relacionados con los clientes	
			Juego de Venta - Caballo	Interpretar la información requerida por el cliente	
			Cara a Cara	identificar los servicios que presta la organización, a través del portafolio de servicios - conocer el portafolio de servicios.	
			Juego de Roles	Identificar los tipos de clientes - Interpretar la información requerida por el cliente	

			Herramientas trato a clientes Caso escrito para resolver: "error en la factura" Taller atención telefónica Protocolo atención telefónica CRM	Expresar con claridad y precisión los mensajes relacionados con los clientes. Aplicar principios corporativos, normas y procedimientos en los procesos de comunicación empresarial. - Elaborar documentos relacionados con el servicio al cliente. Prestar servicio al cliente a través de medios tecnológicos establecidos por la organización Utilizar los guiones telefónicos Suministrar la información requerida por el cliente utilizando los medios tecnológicos adecuados, los lineamientos y procesos de la organización. -operar software y el hardware para la atención y servicio al cliente teniendo en cuenta la tecnología disponible y los	

				protocolos de la organización.	
			Oficina Virtual	Prestar servicio al cliente a través de medios tecnológicos establecidos por la organización	
			Manejo de Objeciones	Canalizar con claridad y precisión las inquietudes y necesidades de los clientes: quejas, reclamos y sugerencias	
			Taller caso práctico – empresas reales	Identificar los componentes del triángulo del servicio. - Conocer el ciclo del servicio y los momentos de verdad.	
			Evidencias de Producto:		

5. GLOSARIO DE TÉRMINOS

Servicio: Prestación, función, aplicación, obligación, favor, ayuda, acompañamiento.

Servir: Trabajar, emplearse, desempeñar, ofrecer, dar, obsequiar.

Servicial: Amable, cortés, educado, esmerado, galante, atento.

Clientes: Aquellos que compran productos o servicios para satisfacer sus necesidades o deseos.

Cliente interno: El personal de la organización. Recibe insumos y le da un valor agregado.

Cliente externo: Los intermediarios que directamente tienen relación con la organización.

Cliente final: Los usuarios del producto o servicio, quienes validaron todo cuanto de éste se diga o se anuncie (promesa).

Cliente posible: Es un consumidor que seguramente no nos conoce, pero que se encuentra dentro de nuestra zona o nuestro mercado.

Cliente potencial: Una persona que tiene las características adecuadas, para comprar nuestro producto o servicio.

Comprador: Ha realizado una operación puntual de compra.

Momentos estelares: Es todo momento en el cual, el cliente al ponerse en contacto con cualquier aspecto de la organización se forma una impresión POSITIVA de la calidad del servicio, debido a que su percepción sobre el servicio que se le ofrece es 100% favorable

Momentos amargos: Es todo momento en el cual el cliente al ponerse en contacto con cualquier organización se forma una impresión NEGATIVA de la calidad del servicio que ofrece, siendo este DESFAVORABLE.

Actitud de servicio: Convicción íntima de que es un honor servir a los demás.

Satisfacción del usuario: Es la intención de vender satisfactores más que productos.

La vocación: es un deseo entrañable hacia lo que uno quiere convertirse en un futuro, a lo que uno quiere hacer por el resto de su vida, es algo que va enlazado y determinado por tus conocimientos generales. Una persona que carezca de vocación, el proceso puede ser más tardío y difícil para poder desarrollar sus conocimientos y habilidades, a diferencia de una persona que sienta una verdadera vocación.

6. REFERENTES BILBIOGRÁFICOS

LIRA Mejía, María Carmen (2009). Servicio al cliente ¿Cómo puedo mejorar el servicio a cliente? México

7. CONTROL DEL DOCUMENTO

	Nombre	Cargo	Dependencia	Fecha
Autor (es)				

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

	Nombre	Cargo	Dependencia	Fecha	Razón del Cambio
Autor (es)					