PROCESO DE GESTIÓN DE FORMACIÓN PROFESIONAL INTEGRAL

FORMATO GUÍA DE APRENDIZAJE

1. IDENTIFICACIÓN DE LA GUIA DE APRENDIZAJE

- **Denominación del Programa de Formación:** Tecnología en Gestión Empresarial
- **Código del Programa de Formación:** 621201 Versión 102
- **Numero de ficha:** 3345541
- **Nombre del Proyecto:** Diagnóstico y diseño de propuesta para el fortalecimiento de la gestión administrativa en 6 unidades productivas de la ciudad de Ibagué, apoyada en las TIC.
- **Fase del Proyecto:** Análisis
- **Actividad de Proyecto:** Diseño de propuestas para las unidades productivas.
- **Competencia:** Facilitar el servicio a los clientes internos y externos de acuerdo con las políticas de la organización.
- **Resultados de Aprendizaje Alcanzar:**
  - Identificar soluciones de atención y servicio al cliente interno y externo, mediante la implementación de la tecnología disponible, teniendo en cuenta los requerimientos de la unidad administrativa y la organización
  - Utilizar los aplicativos (software-hardware) y sus características, en la satisfacción de los clientes, el mejoramiento continuo, de acuerdo con las políticas de la organización.
  - Operar los recursos técnicos y tecnológicos disponibles para la atención y servicio al cliente de acuerdo con las políticas de la organización, las normas de gestión de calidad, de seguridad y salud ocupacional.
  - Proporcionar diligentemente atención y servicio al cliente, cara a cara en inglés y en español, aplicando actitudes y valores; el protocolo, la etiqueta y las políticas de la organización, de acuerdo con los estándares de calidad establecidos.
  - Proporcionar atención y servicio al cliente, en inglés y en español, de manera efectiva, a través de los medios tecnológicos y los aplicativos disponibles, aplicando la comunicación empresarial, los estándares de calidad y las políticas de la organización.
  - Verificar la aplicación de las estrategias de atención y servicio al cliente, cara a cara, a través de medios tecnológicos en inglés y español de acuerdo con la política institucional y los estándares de calidad establecidos

- Duración de la Guía Un Trimestre: 99 (74 DIRECTAS – 25 TRABAJO AUTÓNOMO)

2. PRESENTACIÓN

¡¡**Bienvenidos**!!



Queremos invitarlos a una experiencia donde no solo adquirirán conocimientos teóricos, sino que desarrollarán habilidades prácticas para facilitar una atención excepcional tanto al cliente interno como externo.

Descubrirán cómo sus fortalezas se convierten en herramientas para construir relaciones sólidas y eficientes. Les guiaremos en un aprendizaje integral, explorando las dinámicas actuales de la atención al cliente y cómo adaptar sus estrategias para cada uno.

Fomentaremos un ambiente de aprendizaje colaborativo, donde compartirán experiencias y aprenderán de las mejores prácticas para servir a clientes diversos a través de herramientas y técnicas para optimizar la comunicación, la resolución de conflictos y la creación de flujos de trabajo eficientes, tanto para los colaboradores de una empresa, como para los clientes externos.

De igual forma aprenderán a anticipar las necesidades de los diferentes tipos de clientes, a superar sus expectativas y a construir relaciones de confianza duraderas.

3. FORMULACIÓN DE LAS ACTIVIDADES DE APRENDIZAJE

Esta guía le permitirá conocer cuáles son las actividades que usted debe desarrollar de manera clara y detallada con el fin de alcanzar los resultados de aprendizaje de la competencia facilitar el servicio a los clientes internos y externos de acuerdo con las políticas de la organización.

3.1 Reflexión Inicial.

Para permitir conectar el conocimiento que adquirirán con su propia realidad y experiencia, realice la siguiente actividad:

3.1.1 Matriz de reflexión de Experiencias y Aprendizajes en Servicio al Cliente.

Tipo actividad:	Ambiente requerido	Didácticas activas	Materiales de formación y de apoyo:	Duración de la actividad
Individual	Presencial Ambiente de formación	Aprendizaje Experiencial	Hojas de papel o un formato digital para que los aprendices completen la matriz.	2 horas

Objetivo: Reflexionar sobre experiencias pasadas en atención al cliente para identificar patrones de comportamiento, reconocer áreas de mejora y conectar estos aprendizajes con estrategias efectivas para brindar un servicio al cliente de calidad.

Desarrollo de la Actividad:

Complete la siguiente matriz con al menos 2 situaciones diferentes que le permita reflexionar sobre sus experiencias pasadas en atención al cliente, identificar patrones y conectar esos aprendizajes con los nuevos conocimientos que adquirirá. Indique la situación, emociones, acciones, aprendizajes y conexión con el tema de atención y servicio al cliente.

Aspecto	Situación #1	Situación #2
Situación de Servicio		
Emociones/Sentimientos Cómo me sentí en esa situación		
Acciones/Comportamientos Qué hice o qué hicieron otros		
Aprendizajes/Lecciones Qué aprendí de esta experiencia		
Conexión con Conceptos Cómo se relaciona esta experiencia con la competencia que adquirirá		

3.1.2 Diseñe su propia caricatura de lo ocurrido en una de las situaciones mencionadas en el punto anterior.

Tipo actividad:	Ambiente requerido	Didácticas activas	Materiales de formación y de apoyo:	Duración de la actividad
Individual	Presencial Ambiente de formación	Aprendizaje Visual y Creativo Aprendizaje colaborativo	Hojas de papel, lápices, colores, marcadores.	2 horas

Objetivo: Fomentar la reflexión y creatividad en los aprendices mediante la representación visual de una experiencia significativa en atención al cliente, permitiéndoles sintetizar aprendizajes clave y fortalecer su comprensión sobre la importancia de un servicio de calidad.

Desarrollo de la Actividad:

- **Diseñe su propia caricatura. Selección de la Situación:**

Cada aprendiz elige una de las situaciones que describió en su matriz. Puede ser la más significativa, la más

divertida o la que mejor ilustre a través de una caricatura. Use hojas, colores, marcadores y cualquier otro elemento que le permita dibujar.

- **Diseño de la Caricatura:**

Cada aprendiz dibuja una caricatura que represente la situación seleccionada.

La caricatura debe incluir:

- Personajes clave.
- El escenario donde ocurrió la situación.
- Elementos que representen las emociones y acciones descritas en la matriz.
- Se pueden usar globos de diálogo para representar conversaciones o pensamientos.
- La caricatura debe ser una representación visual de la situación, enfatizando los aspectos más relevantes para el aprendizaje.
- Cuando tenga la caricatura sáquele una foto y péguela en el archivo que será su evidencia.

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

La atención y el servicio al cliente son pilares fundamentales en cualquier organización, ya que influyen directamente en la satisfacción y fidelización de los clientes. Antes de profundizar en este tema, es importante identificar los conocimientos previos de los aprendices y contextualizar su importancia en el entorno laboral.

3.2.1 Actividad de autoevaluación de Competencias en Atención y Servicio al Cliente: Identificación de Fortalezas y Áreas de Mejora"

Objetivo: Evaluar las habilidades y competencias de los aprendices en atención y servicio al cliente, permitiéndoles identificar sus fortalezas y áreas de mejora para desarrollar estrategias que optimicen su desempeño en la interacción con los clientes.

Tipo actividad:	Ambiente requerido	Didácticas activas	Materiales de formación y de apoyo:	Duración de la actividad
Individual	Presencial Ambiente de formación	Aprendizaje basado en autoevaluación	Formato digital presentado en la guia	3 horas

Desarrollo de la Actividad

Lectura de Instrucciones: Cada aprendiz revisará la hoja de instrucciones para comprender el propósito y la metodología de la autoevaluación.

Diligenciamiento de la Autoevaluación: Responderán cada afirmación en la tabla, asignándose una calificación del 1 al 5 según su nivel de competencia en cada aspecto del servicio al cliente.

Identificación de Fortalezas y Debilidades: Según sus respuestas, marcarán si cada habilidad evaluada es una fortaleza o una debilidad en su desempeño.

Reflexión y Plan de Mejora: En la última columna, escribirán un breve comentario sobre cómo pueden mejorar en las áreas donde obtuvieron puntajes bajos.

Análisis de Resultados: Sumarán su puntaje total y lo compararán con la escala de interpretación para conocer su nivel en atención y servicio al cliente.

Socialización y Retroalimentación: Se realizará una discusión grupal donde los aprendices compartirán sus resultados y estrategias de mejora, fomentando el aprendizaje colaborativo.

AUTOEVALUACIÓN DE ATENCIÓN Y SERVICIO AL CLIENTE

INSTRUCCIONES:

1. Lea atentamente cada afirmación en la columna "Indicador".

2. Evalúe su desempeño en cada aspecto utilizando la siguiente escala:

1 - Nunca | 2 - Rara vez | 3 - A veces | 4 - Casi siempre | 5 - Siempre

3. Registre su puntuación en la columna "Autoevaluación (1-5)".

4. Indique si considera que esa habilidad es una F =Fortaleza o D=Debilidad.

5. En la última columna, escriba un comentario o plan de mejora si es necesario.

6. Una vez complete todas las preguntas, revise su puntaje total sumando todos sus puntajes para conocer su nivel.

INTERPRETACIÓN DEL RESULTADO:

- 15 - 30 puntos: Necesita mejorar su servicio al cliente.

- 31 - 45 puntos: Buen desempeño, pero con áreas de mejora.

- 46 - 60 puntos: Excelente nivel de servicio al cliente.

Indicador	Autoevaluación (1-5)	Fortaleza (F) o Debilidad (D)	Comentarios o Plan de Mejora
1. Escucho activamente a los clientes o cualquier persona sin interrumpir.			
2. Hago preguntas para asegurarme de entender las necesidades del cliente o cualquier persona.			
3. Mantengo contacto visual y una postura abierta al atender cliente o cualquier persona.			
4. Uso un tono de voz adecuado y profesional en mis interacciones.			

5. Explico claramente la información sobre productos o servicios si es el caso o explico claramente cuando debo dar alguna información a cualquier persona.			
6. Manejo quejas y reclamaciones con calma y empatía.			
7. Me esfuerzo por ofrecer soluciones rápidas y efectivas a los problemas del cliente o cualquier persona.			
8. Uso un lenguaje positivo incluso en situaciones difíciles.			
9. Respeto las opiniones del cliente o cualquier persona, aunque no esté de acuerdo con ellas.			
10. Me mantengo actualizado sobre los productos y servicios que ofrezco.			
11. Hago seguimiento a los clientes o cualquier persona para asegurar su satisfacción.			
12. Trabajo en equipo para mejorar la experiencia del cliente o experiencia con cualquier persona.			
13. Recibo críticas y sugerencias con una actitud abierta y de aprendizaje.			
14. Me esfuerzo por superar las expectativas del cliente o cualquier persona.			
15. Mantengo la calma y el profesionalismo en situaciones de alto estrés.			
TOTAL CALIFICACIÓN			

3.3 Actividades de apropiación:

Brindar un servicio al cliente excepcional es clave para la fidelización y el éxito empresarial en la era digital. Conocer las tendencias y herramientas actuales permite mejorar la experiencia del cliente y diferenciarse en un mercado competitivo, para lograr esto durante esta competencia su instructor socializará los siguientes temas:

Conocimientos necesarios para el aprendizaje.

1. Evolución de la atención y servicio al cliente.
2. Gestión de los tipos de Clientes, resolución de problemas y conflictos.
3. Protocolos de servicio y normas de cortesía y de etiqueta en atención y servicio al cliente interno y externo.
4. Estrategias Digitales para la Atención al Cliente: Redes Sociales, IA y Automatización (Chatbots).
5. CRM en la atención al cliente. CRM (Customer Relationship Management / Gestión de Relaciones con el Cliente).
6. Evaluación del servicio al cliente externo e interno y mejora continua

3.3.1 Evolución de la atención y servicio al cliente.

Línea de tiempo para visualizar la evolución de la atención y servicio al cliente

Tipo actividad:	Ambiente requerido	Didácticas activas	Materiales de formación y de apoyo:	Duración de la actividad
Individual	Presencial Ambiente de formación	Línea de tiempo	Computador, acceso a internet, herramientas digitales con IA para creación de líneas de tiempo. herramienta de IA, Mylens LINEAS DE TIEMPO.mp4.	3 horas

Objetivo:

Utilizar herramientas de **inteligencia artificial (IA)** para diseñar una **línea de tiempo interactiva** que represente la evolución del servicio al cliente, identificando los cambios clave, tendencias y tecnologías que han transformado la atención al cliente a lo largo del tiempo.

Descripción de la actividad:

Los aprendices investigarán y construirán una línea de tiempo digital utilizando herramientas de **IA generativa o editores de línea de tiempo en línea**. Deberán enfocarse en los avances más significativos en la forma en que las empresas han mejorado su relación con los clientes, desde la atención presencial hasta el uso de chatbots y asistentes virtuales.

Desarrollo de la actividad:

1. **Investigación y recopilación de información:** Los aprendices identificarán los hitos más importantes en la evolución del servicio al cliente.
2. **Selección de una herramienta de IA:** Se les recomienda que utilice herramienta de IA, Mylens. En el material de apoyo encontrará el siguiente tutorial que le podrá servir a realizar la línea de tiempo. herramienta de IA, Mylens LINEAS DE TIEMPO.mp4. Puede utilizar cualquier otra herramienta si lo desea. Importante que lean bien la información que genera la IA y ajusten si es el caso.
3. **Construcción de la línea de tiempo:** Ingresarán la información en la herramienta de IA elegida y diseñarán una representación visual clara y organizada.
4. **Presentación y reflexión:** Cada aprendiz o grupo expondrá su línea de tiempo, explicando los cambios más relevantes y cómo la IA ha impactado la atención y servicio al cliente en la actualidad.

3.3.2 Gestión de los tipos de Clientes, resolución de problemas y conflictos.

Resolviendo un Caso de Servicio al Cliente. "El Cliente Insatisfecho"

Tipo actividad:	Ambiente requerido	Didácticas activas	Materiales de formación y de apoyo:	Duración de la actividad
En grupos de máximo tres (3) aprendices	Presencial Ambiente de formación	Aprendizaje Basado en Problemas (ABP):	Hojas de papel o un formato digital para que los aprendices desarrollen la actividad	4 horas

Objetivo: Desarrollar habilidades de empatía, comunicación asertiva y resolución de problemas en la atención al cliente.

Problemática: La empresa **"Delicias Gourmet"**, especializada en productos artesanales, recibió una queja en redes sociales de un cliente molesto, furioso y grosero. En su publicación, el cliente escribió:

"Compré un lote de sus productos en su tienda online y, además de que la entrega tardó más de lo prometido, los productos no estaban bien empacados y algunos llegaron dañados. Llamé para reportar el problema y la persona que me atendió fue poco amable y no me dio ninguna solución. Me siento decepcionado y no volveré a comprar aquí."

La publicación ha comenzado a recibir comentarios negativos de otros clientes y está afectando la imagen de la empresa.

Desarrollo de la Actividad:

1. **Análisis del problema:** Los participantes, en grupos, deben identificar los principales errores en el servicio al cliente en este caso.
2. **Propuesta de solución:** Cada grupo diseñará una estrategia de respuesta para gestionar la queja de manera efectiva y mejorar la imagen de la empresa.
3. **Socialización y reflexión:** Cada equipo presenta en una mesa redonda su solución y se discuten las mejores prácticas en servicio al cliente.

3.3.3 Protocolos de servicio y normas de cortesía y de etiqueta en atención y servicio al cliente interno y externo.

"Manual de Excelencia: Normas de Cortesía y Etiqueta en el Servicio al Cliente"

Tipo actividad:	Ambiente requerido	Estrategias o técnicas didácticas activas	Materiales de formación y de apoyo:	Duración de la actividad
En grupos conformados para la elaboración del proyecto formativo	Presencial Ambiente de formación	Aprendizaje Colaborativo	Formato digital, biblioteca SENA https://biblioteca.sena.edu.co/	5 horas

Objetivo: Comprender y aplicar protocolos de servicio y normas de cortesía que aseguren una comunicación efectiva y un trato respetuoso, mejorando la satisfacción del cliente y fortaleciendo las relaciones tanto internas como externas.

Desarrollo de la actividad:

1. Diríjase a la biblioteca del SENA: https://biblioteca.sena.edu.co/ investigue sobre que es un protocolo de servicio al cliente y como se elabora.
2. Luego mire el video que se encuentra en el material de apoyo llamado 5-normas-de-cortesia-para-un-mejor-servicio-michelle-campillo-ytshorts.savetube.me.mp4.

Realizada las dos actividades anteriores elabore lo siguiente:

1. En la siguiente tabla, escriba las 5 normas de cortesía para un mejor servicio y escriba al frente los elementos principales que en cada norma se debe tener en cuenta.

Norma de Cortesía para un mejor servicio	Elementos claves
1.	
2.	

3.	
4.	
5.	

2. Elabore un protocolo de servicio al cliente basado en las 5 normas de cortesía para mejorar el servicio al cliente. No olvide que un protocolo debe tener las siguientes partes:

- Introducción
- Objetivo
- Procedimientos Específicos
- Manejo de Situaciones Especiales
- Medio de divulgación del protocolo a los colaboradores de la empresa
- Medición y Evaluación de la implementación del protocolo

3.3.4 Estrategias Digitales para la Atención al Cliente: Redes Sociales, IA y Automatización (Chatbots).

Tipo actividad:	Ambiente requerido	Didácticas activas	Materiales de formación y de apoyo:	Duración de la actividad
Individual	Presencial Ambiente de formación	Aprendizaje Autodirigido	Formato digital Video: enterate-del-futuro-de-la-inteligencia-artificial-en-chatbots-ytshorts.savetube.me.mp4	3 horas

Objetivo: Comprender el impacto de los chatbots de IA y su potencial para mejorar la experiencia del cliente y el crecimiento empresarial.

Desarrollo de la actividad: En el material de apoyo encontrará un video llamado enterate-del-futuro-de-la-inteligencia-artificial-en-chatbots-ytshorts.savetube.me.mp4, el video indica que dedicar tiempo a mejorar la experiencia del cliente será la mejor forma de apostar por el crecimiento y que los chatbots y la experiencia del usuario están cada vez más integrados, permitiendo ofrecer soluciones rápidas a los clientes.

Luego de mirarlo detenidamente, debe contestar los siguientes cuestionamientos.

- ¿Qué piensan las empresas sobre los chatbots conversacionales?
- ¿Qué piensan los usuarios sobre los chatbots?
- ¿Cuál es la importancia de la experiencia del cliente en el futuro de los chatbots?
- ¿Qué podemos concluir con todas estas estadísticas sobre la IA en atención al cliente?

3.3.5 CRM en la atención al cliente. CRM (Customer Relationship Management / Gestión de Relaciones con el Cliente).

Tipo actividad:	Ambiente requerido	Didácticas activas	Materiales de formación y de apoyo:	Duración de la actividad
Individual	Presencial Ambiente de formación	Aprendizaje Autodirigido	Formato digital Biblioteca SENA https://biblioteca.sena.edu.co/	3 horas

Objetivo: Comprender la importancia de un CRM para gestionar y fidelizar a los clientes.

Desarrollo de la actividad: Investigue en la Biblioteca SENA https://biblioteca.sena.edu.co/, o en fuentes secundarias confiables lo siguiente:

1. Que es un CRM (Customer Relationship Management)
2. Como se haría un CRM en Excel
3. Liste la información importante se debe presentar en un CRM
4. Tipos de presentación de informes que se pueden presentar con la información del CRM

3.3.6 Evaluación del servicio al cliente externo e interno y mejora continua

Tipo actividad:	Ambiente requerido	Didácticas activas	Materiales de formación y de apoyo:	Duración de la actividad
En grupos conformados para la elaboración del proyecto formativo	Presencial Ambiente de formación	Aprendizaje Basado en Casos (ABC)	Formato digital	15 horas

Objetivo: Comprender la importancia de la evaluación del servicio al cliente con el fin de identificar si los clientes de una unidad productiva se encuentran o no satisfechos.

Se presenta el siguiente caso, el cual deben leer y seguir las instrucciones abajo presentadas:

Caso: "Dulce Tradición"

"Dulce Tradición" es una pequeña empresa familiar que produce y comercializa panela artesanal. Durante los últimos meses, han notado una disminución en las ventas y algunos clientes han dejado comentarios negativos en redes sociales. También se encontró que algunos clientes mencionan que el tiempo de entrega es muy largo, que los vendedores que los atienden son amables, otros dicen que no reciben respuesta rápida a sus consultas, hay quejas sobre la falta de opciones de pago, La falta de coordinación y falta de comunicación entrre áreas genera retrasos y dificultades para obtener una solución. que no conocen la totalidad de productos que ofrecen ni sus precios y también que algunos clientes destacan la buena calidad del producto.

Los dueños están preocupados y no saben con certeza si los clientes están realmente satisfechos o qué pueden hacer para mejorar, por lo que exponen su propuesta de "Diseñar y aplicar una encuesta con inteligencia artificial para medir la satisfacción del cliente y conocer aspectos de mejora en el servicio.".

Desarrollo de la actividad:

- Lean la situación de "Dulce Tradición".
- Identifiquen los problemas principales que afectan la satisfacción del cliente.
- Elaboren 7 a 10 preguntas clave para evaluar la satisfacción del cliente.

- Incluyan preguntas cerradas, de opción múltiple y solo una (1) pregunta abierta que indique como los clientes ven cómo se puede mejorar el servicio.
- Indique por cual aplicativo con IA (Inteligencia Artificial) propondría utilizar para hacer la encuesta.
- Teniendo en cuenta el ejemplo presentado en la primera tabla, Indique en la segunda tabla, mínimo tres propuestas SMART que contribuirían a mejorar el servicio. *Recuerde que una estrategia SMART no es solo decir "mejorar el servicio al cliente", sino definir cómo se logrará, a través de qué canal, herramienta o plataforma se implementará, cuándo se ejecutará, cuánto costará y cómo se medirá el éxito, asegurando que el objetivo sea claro, alcanzable y con un plazo definido. Es decir SMART significa que los objetivos y estrategias deben ser especificas, medibles, alcanzables, relevantes y temporales.*

Ejemplo:

Propuesta	***Objetivo***	***a través de qué canal, herramienta o plataforma***	***Fecha de ejecución***	***Presupuesto***	***Indicador de Medición***
Diseñar y aplicar una encuesta con inteligencia artificial para medir la satisfacción del cliente y conocer aspectos de mejora en el servicio.	Conocer la percepción y satisfacción de los clientes frente al servicio mediante una encuesta con el fin de identificar oportunidades de mejora y optimizar la experiencia del cliente.	Se utilizará Typeform con IA, SurveySparrow o Zoho Survey, que generan preguntas dinámicas y analizan respuestas automáticamente	Desde el 1 de mayo al 30 de mayo de 2025	Creación de la encuesta: $0 (usando herramientas gratuitas).	Porcentaje de clientes que califican el servicio como 'satisfactorio' o superior en la encuesta de satisfacción.

Propuestas que se plantean desarrollar

Propuesta	***Objetivo***	***a través de qué canal, herramienta o plataforma***	***Fecha de ejecución***	***Presupuesto***	***Indicador de Medición***
1.					
2.					
3.					

- Su Instructor aleatoriamente seleccionará los Grupos conformados para que compartan su encuesta y sus recomendaciones. Se comparan ideas y se reflexiona sobre la importancia de evaluar la satisfacción del cliente.
- Cierre y Reflexión. Preguntas para debatir:

¿Por qué es importante medir la satisfacción del cliente?

¿Cómo pueden las encuestas ayudar a mejorar un negocio?

¿Qué estrategias pueden implementar las empresas para fidelizar a sus clientes?

3.4 Actividades de Transferencia el Conocimiento:

Tipo actividad:	Ambiente requerido	Estrategias o técnicas didácticas activas	Materiales de formación y de apoyo:	Duración de la actividad
En grupos conformados para la elaboración del proyecto formativo	Presencial Ambiente de formación	Aprendizaje Colaborativo	Formato digital informe de gestión Atencion y servicio al cliente	59 horas

El desarrollo del proyecto formativo **"Diagnóstico y diseño de propuesta para el fortalecimiento de la gestión administrativa en seis unidades productivas de la ciudad de Ibagué, apoyada en las TIC"** representa una oportunidad para aplicar los conocimientos adquiridos durante el proceso de formación.

A lo largo de la formación, los aprendices han desarrollado competencias clave en gestión administrativa y atención y servicio al cliente, así como en el uso de herramientas tecnológicas para la optimización de procesos empresariales.

Este proyecto permitirá al grupo de aprendices realizar un análisis detallado de la situación actual de la unidad productiva que están estudiando, identificando fortalezas, debilidades y oportunidades de mejora. Con base en estos hallazgos, diseñarán propuestas estratégicas que fortalezcan y optimicen el servicio al cliente y potencien el uso de las TIC en los negocios. De esta manera, se consolidará el aprendizaje adquirido y se contribuirá al crecimiento y sostenibilidad de las unidades productivas.

Actividad a realizar:

Elabore un Informe de Gestión, con el Diagnostico y el diseño de propuesta para fortalecer LA ATENCIÓN AL CLIENTE INTERNO Y EXTERNO. La estructura de dicho informe se encuentra en el siguiente enlace:



Estructura Informe gestión atención al cliente interno y externo (1).docx

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	Diseño de propuestas para las unidades productivas.	Comprender y aplicar protocolos de servicio y normas de cortesía que aseguren una comunicación efectiva y un trato respetuoso, mejorando la satisfacción del cliente y fortaleciendo las relaciones tanto internas como externas.	Protocolos de servicio y normas de cortesía y de etiqueta en atención y servicio al cliente interno y externo.	APLICA RESPETUOSAMENTE LAS NORMAS DE CORTESÍA Y DE ETIQUETA EN TODOS LOS EVENTOS DE COMUNICACIÓN, ATENCIÓN Y SERVICIO AL CLIENTE INTERNO Y EXTERNO.	Observación
		Uso de tecnología e inteligencia artificial para crear herramientas que contribuyan a mejorar la experiencia del cliente externo	Crear Chat bot, CRM en Excel para la unidad productiva en estudio	OPERA CON SEGURIDAD LOS MEDIOS TECNOLÓGICOS Y APLICATIVOS DISPONIBLES EN LA ORGANIZACIÓN PARA LA ATENCIÓN Y EL SERVICIO AL CLIENTE INTERNO Y EXTERNO. APLICA DE MANERA RESPONSABLE LAS ESTRATEGIAS DE ATENCIÓN Y DE SERVICIO AL CLIENTE, A TRAVÉS DE LOS MEDIOS TECNOLÓGICOS Y APLICATIVOS	Lista de chequeo

		DISPONIBLES, EN ESPAÑOL Y EN INGLÉS, PARA LA CONCERTACIÓN DE CITAS Y EL MANEJO DE LA AGENDA, DE ACUERDO CON LOS ESTÁNDARES DE CALIDAD.	

5. GLOSARIO DE TÉRMINOS

Automatización del Servicio al Cliente: Uso de tecnología, como chatbots e inteligencia artificial, para optimizar la atención y responder consultas de manera eficiente.

Atención al Cliente: Conjunto de acciones destinadas a satisfacer las necesidades y expectativas del cliente antes, durante y después de una compra o interacción con la empresa.

Canales de Atención: Medios a través de los cuales una empresa se comunica con sus clientes, como teléfono, correo electrónico, redes sociales y chat en vivo.

Chatbot: Programa basado en inteligencia artificial que simula conversaciones con clientes para responder preguntas y brindar asistencia.

Cliente Externo: Persona que adquiere productos o servicios de una empresa.

Cliente Interno: Empleados y colaboradores de una empresa que dependen del trabajo de otros dentro de la organización.

Cortesía Empresarial: Normas de trato amable y respetuoso en la comunicación con los clientes.

CRM (Customer Relationship Management): Estrategia y software que permite gestionar las relaciones con los clientes para mejorar la experiencia y fidelización.

Digitalización del Servicio al Cliente: Integración de herramientas digitales para mejorar la atención y comunicación con los clientes.

Empatía: Capacidad de comprender y ponerse en el lugar del cliente para brindarle una mejor atención.

Encuesta de Satisfacción y Percepción del Servicio: Herramienta utilizada para recopilar la opinión de los clientes sobre la calidad del servicio recibido y su nivel de satisfacción, permitiendo identificar oportunidades de mejora.

Etiqueta Profesional: Conjunto de normas y comportamientos adecuados en la interacción con los clientes.

Evaluación del Servicio al Cliente: Proceso de medición de la calidad del servicio basado en encuestas, feedback y métricas clave.

Fidelización de Clientes: Estrategias para mantener la lealtad de los clientes y fortalecer su relación con la empresa.

Gestión de Quejas y Reclamos: Proceso de atención y resolución de inconformidades de los clientes de manera rápida y efectiva.

Inteligencia Artificial (IA) en el Servicio al Cliente: Uso de tecnologías avanzadas para automatizar y mejorar la atención al cliente mediante asistentes virtuales, análisis de datos y personalización.

Mejora Continua: Estrategia basada en la evaluación constante del servicio al cliente para optimizar procesos y aumentar la satisfacción del cliente.

Normas de Servicio: Conjunto de estándares que regulan la atención al cliente para garantizar un servicio de calidad.

Proactividad en la Atención: Actitud de anticiparse a las necesidades del cliente y ofrecer soluciones antes de que se presenten problemas.

Protocolos de Servicio: Conjunto de pasos y reglas establecidas para garantizar una atención eficiente y consistente.

Redes Sociales en Atención al Cliente: Uso de plataformas como Facebook, Twitter e Instagram para interactuar y resolver dudas de los clientes en tiempo real.

Resolución de Conflictos: Estrategias y técnicas utilizadas para solucionar problemas y desacuerdos con los clientes de manera efectiva.

Satisfacción del Cliente: Nivel de conformidad del cliente con el servicio recibido, medido a través de encuestas y comentarios.

Servicio Postventa: Atención brindada al cliente después de la compra para garantizar su satisfacción y resolver dudas.

Tipos de Clientes: Clasificación de clientes según su comportamiento y necesidades, como clientes leales, ocasionales, exigentes o insatisfechos.

Valor Percibido: Opinión del cliente sobre la calidad y beneficios del servicio recibido en relación con sus expectativas.

6. REFERENTES BILBIOGRÁFICOS

Gestiopolis. (s.f.). *Cultura de servicio al cliente*. Recuperado de https://www.gestiopolis.com/cultura-de-servicio-al-cliente/

Universidad Manuela Beltrán. (s.f.). *Servicio al cliente*. Recuperado de https://virtualnet2.umb.edu.co/virtualnet/archivos/open.php/1037/Contenido_Modulo_II_Servicio_al_cliente.pdf

Universidad Politécnica de Madrid. (2014). *El nuevo reto de relación con los clientes: Social CRM*. Recuperado de https://oa.upm.es/32753/1/memoria.pdf

Vtiger. (s.f.). *La evolución de la gestión de las relaciones con los clientes (CRM)*. Recuperado de https://www.vtiger.com/es/crm/evolution-of-crm/

7. CONTROL DEL DOCUMENTO

	Nombre	Cargo	Dependencia	Fecha
Autor (es)	**María Angélica Avilán Borja**	**Instructor**	**Centro de Comercio y Servicios**	**30/01/2024**

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

	Nombre	Cargo	Dependencia	Fecha	Razón del Cambio
Autor (es)	**Zorayda del Pilar Cruz**	**Instructor**	**Centro de Comercio y Servicios**	**2/03/2025**	**Actualización**