

 <p>Modelo de Mejora Continua</p>	<p>LÍNEA TECNOLÓGICA DEL PROGRAMA CLIENTE RED TECNOLÓGICA VENTAS Y COMERCIALIZACIÓN</p>	
<p>DISEÑO DE ACCIONES DE FORMACION COMPLEMENTARIA</p>		
<p>CÓDIGO:</p>	<p>DENOMINACIÓN DEL PROGRAMA</p>	
<p>13530025</p>	<p>SERVICIO AL CLIENTE</p>	
<p>VERSIÓN: 2</p>	<p>SECTOR DEL PROGRAMA: SERVICIOS</p>	
<p>Vigencia del Programa</p>	<p>Fecha inicio Programa: 25/02/2020 Fecha Fin Programa: El programa aún se encuentra vigente</p>	
<p>DURACIÓN MÁXIMA</p>	<p>48 horas</p>	
<p>JUSTIFICACIÓN:</p>	<p>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</p>	
<p>REQUISITOS DE INGRESO:</p>	<p>Tener los datos actualizados en el aplicativo SOFIAPLUS Cumplir con la formación del programa en su totalidad</p>	
<p>ESTRATEGIA METODOLÓGICA:</p>	<p>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</p>	

 <p>SENA Modelo de Mejora Continua</p>	<p>LÍNEA TECNOLÓGICA DEL PROGRAMA CLIENTE RED TECNOLÓGICA VENTAS Y COMERCIALIZACIÓN</p>
--	---

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
<p>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</p>

 <p>Modelo de Mejora Continua</p>	<p>LÍNEA TECNOLÓGICA DEL PROGRAMA CLIENTE RED TECNOLÓGICA VENTAS Y COMERCIALIZACIÓN</p>
3.2. CONOCIMIENTOS DE PROCESO	
<p>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</p>	
4. CRITERIOS DE EVALUACIÓN	
<p>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</p>	
5. PERFIL TÉCNICO DEL INSTRUCTOR	
Requisitos Académicos	<p>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 ORGANIZACIONAL, GESTIÓN ADMINISTRATIVA.</p> <p>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</p>
Competencias mínimas	<p>ORIENTACIÓN A RESULTADOS ORIENTACIÓN AL USUARIO Y AL CIUDADANO TRANSPARENCIA COMPROMISO CON LA ORGANIZACIÓN</p>
Experiencia laboral y/o especialización	<p>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.</p>

 Modelo de Mejora Continua	LÍNEA TECNOLÓGICA DEL PROGRAMA CLIENTE RED TECNOLÓGICA VENTAS Y COMERCIALIZACIÓN
	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 DE TECNOLOGÍA DE LA MANUFACTURA AVANZADA.. REGIONAL ANTIOQUIA	25/02/2020

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

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