Actividad: Taller de Servicio al Cliente – Folleto y Sustentación Empresarial

Objetivos de la Actividad:

- Fomentar el análisis de empresas reales desde una perspectiva de servicio al cliente.
- Desarrollar competencias en investigación, síntesis y presentación de información empresarial.
- Potenciar habilidades de comunicación oral y escrita.
- Promover el trabajo en equipo y la responsabilidad compartida.
- Aplicar conocimientos sobre portafolio de servicios, canales de distribución y atención al cliente.

Descripción de la Actividad:

Los aprendices deberán **investigar una empresa reconocida a nivel local, departamental y nacional** para **elaborar un folleto informativo** que incluya su portafolio de servicios o productos, así como aspectos clave de su estructura organizacional y canales de atención al cliente. Además, deben preparar una **presentación en diapositivas** para sustentar su trabajo frente al grupo, desarrollando habilidades de comunicación oral, trabajo en equipo e investigación.

Contenido del Folleto:

1. **Razón social** **La razón social** es el **nombre legal** con el que una empresa está registrada ante las autoridades competentes, como la Cámara de Comercio o la DIAN (en Colombia). Este nombre identifica oficialmente a la empresa en todos los documentos legales, contratos, facturas y trámites. - **breve historia** de la empresa
2. **Misión**
3. **Visión**
4. **Objetivos corporativos**
5. **Sucursales o puntos de atención** (ubicaciones donde tiene presencia la empresa)
6. **Lista de servicios o productos**, con una descripción clara
7. **Canales de distribución** de productos o servicios
8. **Canales de atención al cliente** (telefónicos, virtuales, presenciales, etc.)

9. **Información de contacto** (dirección, teléfono, redes sociales, página web, etc.)

Presentación en Diapositivas:

- Resumen de los aspectos más importantes del folleto
- Uso de imágenes, logotipos y diseño visual atractivo
- Claridad en la exposición oral
- Participación equitativa de todos los integrantes del grupo

Objetivos de Aprendizaje:

Al finalizar la actividad, el aprendiz estará en capacidad de:

- Identificar y describir los elementos claves de una empresa en cuanto a misión, visión, objetivos y estructura.
- Comprender la importancia del portafolio de servicios como herramienta de posicionamiento en el mercado.
- Reconocer la variedad de canales de atención y distribución utilizados en el entorno empresarial.
- Elaborar un folleto informativo con lenguaje profesional, orden lógico y diseño atractivo.
- Exponer de manera clara y estructurada la información recolectada frente a un público.