CONTRATO Y/O CONVENIO No 215-2026 **RESPONSABLE: DORA LUZ OCAMPO L**
FECHA: DE MARZO 15 A ABRIL 14 DE 2026 **LUGAR: SDEYC**

Actividad: Diseñar, elaborar, ajustar y entregar las cartillas metodológicas correspondientes a cada etapa de la Ruta de Emprendimiento CAFEs, que sean concertadas con el equipo y la coordinación, utilizando un lenguaje claro, pedagógico e inclusivo. Las cartillas deberán contener presentaciones, herramientas prácticas, guías, ejercicios, formatos y actividades aplicadas que faciliten la apropiación de la metodología por parte de los emprendedores y su implementación por el equipo CAFEs. Este alcance incluye la revisión y ajustes requeridos por la supervisión del contrato y la entrega de los productos finales en los formatos y tiempos establecidos por la entidad

Desarrollo de la actividad:

En el marco del alcance contractual correspondiente al desarrollo de la fase 4. Ventas Esenciales, utilizando la siguiente asignación enviada por medio de drive: https://drive.google.com/drive/folders/1ssDGnFkHIaOB02ASrKxvON46iB2EVL-o, durante el periodo contractual se desarrollaron los siguientes temas con el fin de cumplir con los requisitos determinados en la fase 4:

FASE 4. VENTAS ESENCIALES

* Sesión 23. Como atender
* Sesión 24. Como atraer clientes
* Sesión 25. Como presentar un producto o servicio
* Sesión 26. Ficha técnica de producto o servicio
* Sesión 27. Plan de acción comercial

Con el objetivo de desarrollar los contenidos de las sesiones mencionadas, se complementaron los siguientes datos:

* Responsables del tema
* Subtemas
* Metodología
* Objetivo
* Indicadores de desempeño
* Actividades propuestas
* Producto

Se diligenciaron los siguientes formatos:

1. Plan de estudios – Emprendimiento esencial

RESPONSABLE DEL TEMA	Fase	Sesión	Temática	Subtemas	Metodología
Dora/Carlos	Fase 4: Ventas esenciales	24	¿Cómo atraer clientes locales?	1. Entender al cliente local 2. Visibilidad local (que te vean) 3. Estrategias para	Enfoque: Teórico (30%) – práctico (50%) –
Dora/Carlos		25	¿Cómo presentar un producto o servicio?	Estructura de una presentación efectiva: 1. Conectar 2. Identificar necesidad 3.Presentar la solución 4. Hablar en beneficios 5. Cierre/invitación 6. Error	Enfoque: Teórico (30%) – práctico (50%) – aplicado (20%)
Dora/Carlos		26	Ficha técnica de producto o servicio.	1. Modulo I. Mentalidad en ventas 2. Modulo II. Que es una ficha técnica y por	Enfoque: Teórico (30%) – práctico (50%) – aplicado (20%)
Dora/Carlos		27	Plan de acción comercial	1. Que es un plan comercial 2. Componentes del plan comercial 3.	Enfoque: Teórico (30%) – práctico (50%) – aplicado (20%)

2. Formato Contenidos Café. Las sesiones se desarrollaron de la siguiente manera:

RECURSOS

Sesión 23. Como Atender.docx

Secretaría de Desarrollo Económico y Competitividad | Pereira

CONTENIDOS CAFE

COMPONENTE - EMPRENDIMIENTO ESENCIAL		**MODALIDAD**	**PRESENCIAL**
NOMBRE DEL TALLER:	COMO ATENDER EN VENTAS	**Nº DE SESIÓN:**	**23**
TEMA:	COMO ATENDER	**TIEMPO:**	**2 horas**
OBJETIVO DE LA SESIÓN:	Desarrollar en los emprendedores habilidades básicas de atención al cliente, que les permitan brindar un servicio amable, entender las necesidades del cliente y ofrecer soluciones adecuadas, con el fin de mejorar la experiencia de compra, aumentar las ventas y fidelizar los clientes.		
INDICADORES DE DESEMPEÑO	Medir cuántos clientes reciben seguimiento después de la compra. Medir con encuestas simples la satisfacción del cliente		

PASOS DEL TALLER	**TIEMPO /RECUSOS**
1. AMBIENTACIÓN:	Minutos: 5
Se inicia con un saludo de bienvenida. Luego se procede con la presentación de cada emprendedor, donde explica de que trata su emprendimiento. Terminada la presentación se da la siguiente introducción al tema: "Hoy vamos a aprender cómo vender de forma sencilla, incluso si estás empezando, para que puedas atraer clientes y aumentar tus ingresos."	
2. EXPLORACIÓN DE IMAGINARIOS:	Minutos: 10
Identificar las ideas, creencias y experiencias previas, que tienen los emprendedores sobre la atención al cliente. **1. Iniciar con preguntas abiertas a los emprendedores, de la siguiente manera:** • ¿Qué significa para ti atender a un cliente? • ¿Qué hace que una atención sea buena o mala? • ¿Crees que atender bien influye en las ventas? ¿Por qué? • ¿Qué es lo más difícil al atender a un cliente?" Permitir que varios participantes respondan. **2. Actividad práctica (rápida)** Dinámica: identificar "Lo bueno y lo malo" Para realizar esta actividad, se dividirá en dos partes un tablero o hoja, con las siguientes palabras: 👍 Buena atención 👎 Mala atención	- R1 Tablero o hoja para escribir

Secretaría de Desarrollo Económico y Competitividad | Pereira

Solicitar a los participantes que digan ejemplos y escribirlos debajo de la palabra. Ejemplo de respuestas que dan los emprendedores: •Buena atención: amabilidad, rapidez, respeto •Mala atención: mala actitud, no escuchar, ignorar **3. Identificación de imaginarios** Recoge las ideas que surjan. Algunos imaginarios comunes son: • Atender bien es solo ser amable. • El cliente siempre tiene la razón. • Atender toma mucho tiempo. • Si el producto es bueno, la atención no importa. • Atender bien no influye tanto en vender. **4. Reflexión guiada** Sin corregir directamente, generar el siguiente análisis en los participantes: "¿Creen que solo con amabilidad se logra una buena atención?" "¿Qué pasa si no escuchamos al cliente?" **5. Conexión con el tema** Cierra la actividad con esta frase clave: "Atender no es solo ser amable, es entender al cliente, ayudarlo y generar confianza." **6. Resultado esperado** Al finalizar la exploración de imaginarios, los participantes están listos para: •Reconocer sus creencias •Generar participación activa •Están preparados para aprender correctamente el tema **7. Frase de cierre sugerida** "Una buena atención puede hacer que un cliente compre... y vuelva."	
3. CONCEPTUALIZACIÓN:	Minutos: 20
Como atender, es el conjunto de actitudes, habilidades y procesos que un emprendedor utiliza para interactuar con sus clientes antes, durante y después de una venta. **Referencias Bibliográficas:**	R2. Diapositiva en Power Point Como Atender

Secretaría de Desarrollo ECONÓMICO Y COMPETITIVIDAD | Pereira Le Tiene

- Kotler, P., & Keller, K. L. (2020). *Marketing Management* (16ª ed.). Pearson. Contiene fundamentos de marketing y atención al cliente aplicables a ventas para emprendedores.
- Drucker, P. (2007). *La práctica de la dirección de empresas*. Editorial Norma. Explica la importancia de la orientación al cliente y la gestión de relaciones.
- Gitomer, J. (2010). *La Biblia de las ventas*. Editorial Grupo Nelson. Guía práctica sobre técnicas de venta y atención al cliente, fácil de aplicar para emprendedores.
- Monroy, A. (2018). *Emprendimiento y ventas para principiantes*. Editorial McGraw Hill. Libro enfocado en estrategias básicas para atención y ventas en pequeños negocios.

Conceptualización Como Atender

1. Definición

Atender en ventas es el proceso mediante el cual un emprendedor o vendedor recibe, escucha y comprende al cliente, ofreciéndole productos o servicios de manera amable, eficiente y enfocada en sus necesidades, con el objetivo de generar satisfacción, confianza y fidelización. No se trata solo de vender un producto, sino de crear una experiencia positiva que motive al cliente a regresar y recomendar el negocio.

2. Importancia de una buena atención

- Genera confianza: El cliente se siente valorado y respetado.
- Facilita la venta: Entender sus necesidades permite ofrecer soluciones adecuadas.
- Fideliza clientes: La atención de calidad hace que los clientes regresen.
- Diferencia tu negocio: Un buen servicio distingue a tu emprendimiento de la competencia.

3. Elementos fundamentales de la atención en ventas

3.1 Comunicación efectiva

- Explicar claramente los beneficios del producto o servicio.
- Mantener un lenguaje amable y respetuoso.

3.2 Escucha activa

- Prestar atención a lo que el cliente dice.

Secretaría de Desarrollo ECONÓMICO Y COMPETITIVIDAD | Pereira Le Tiene

- Hacer preguntas para entender mejor sus necesidades.

3.3 Empatía

- Ponerse en el lugar del cliente.
- Comprender sus problemas y expectativas.

3.4 Orientación a soluciones

- Ofrecer productos o servicios que realmente resuelvan la necesidad del cliente.
- Evitar vender solo por vender.

3.5 Actitud de servicio

- Mostrar disposición, paciencia y una actitud positiva.
- Brindar ayuda constante durante todo el proceso de venta.

4. Proceso básico de atención en ventas

- ✓ Saludo inicial: generar una buena primera impresión.
- ✓ Identificación de necesidades: escuchar y hacer preguntas.
- ✓ Presentación del producto o servicio: mostrar cómo satisface la necesidad.
- ✓ Resolución de dudas: responder con claridad y seguridad.
- ✓ Cierre de venta: acompañar al cliente a tomar la decisión.
- ✓ Despedida y seguimiento: dejar una buena impresión y mantener contacto.

5. Errores comunes en la atención

- ✓ No escuchar al cliente.
- ✓ Ser indiferente o grosero.
- ✓ Presionar demasiado para vender.
- ✓ Desconocer el producto.
- ✓ Ignorar reclamos o necesidades.

4. REFLEXIÓN Y ANÁLISIS CONCEPTUALIZACIÓN:	Minutos: 10
Cuando un emprendedor empieza su negocio, suele enfocarse en el producto: qué vender, cuánto cuesta, cómo producirlo. Sin embargo, la forma en que atiende a sus clientes es igual o más importante que lo que vende.	

Secretaría de Desarrollo ECONÓMICO Y COMPETITIVIDAD | Pereira Le Tiene

Atender no es solo responder preguntas o entregar un producto. Es **crear una experiencia**, generar confianza y construir una relación. En muchos casos, los clientes no vuelven por el producto... vuelven por cómo fueron tratados.

5. EJERCICIO DE APLICACIÓN VIVENCIAL:	Minutos: 30
1. Ejercicio de aplicación: "Viviendo la experiencia del cliente". **2. Objetivo del ejercicio**: Que el emprendedor comprenda, a través de la experiencia directa, cómo influye la atención al cliente en la decisión de compra y en la fidelización. **3. Participantes:** Mínimo: 2 personas. Ideal: grupos de 3 (cliente, vendedor, observador) **4. Desarrollo del ejercicio** **4.1 Se asignan roles:** •Vendedor (emprendedor) •Cliente •Observador Situación: El vendedor ofrece un producto o servicio sencillo (puede ser ficticio o real: comida, ropa, servicios, etc.). **4.2 Primera Ronda**: "Atención deficiente" El vendedor debe atender de forma intencionalmente mala: •Responde con desinterés •No mira al cliente (o ignora mensajes) •No explica bien el producto •Muestra impaciencia El cliente reacciona de forma natural. El observador toma nota de: •Actitud •Comunicación •Sensación del cliente **4.3 Segunda Ronda**: "Atención efectiva" Ahora el vendedor cambia completamente: •Saluda cordialmente •Escucha al cliente •Hace preguntas para entender necesidades •Explica claramente •Muestra disposición y respeto	R3. Ejercicio "viviendo la experiencia del cliente".

Secretaría de Desarrollo ECONÓMICO Y COMPETITIVIDAD | Pereira Le Tiene

El observador vuelve a tomar nota de:

•Actitud
•Comunicación
•Sensación del cliente

4.4 Realizar la Reflexión: guiándola de la siguiente manera:

Después de las dos rondas, responder:

➢ **Para el cliente:**

•¿Cómo te sentiste en cada caso?
•¿En cuál comprarías y por qué?
•¿Qué hizo la diferencia?

➢ **Para el vendedor:**

•¿Qué cambió en tu forma de actuar?
•¿Cuál atención fue más difícil y por qué?
•¿Qué aprendiste?

➢ **Para el observador:**

•¿Qué actitudes marcaron la diferencia?
•¿Qué errores fueron más evidentes?

4.5 Análisis grupal: El grupo identifica:

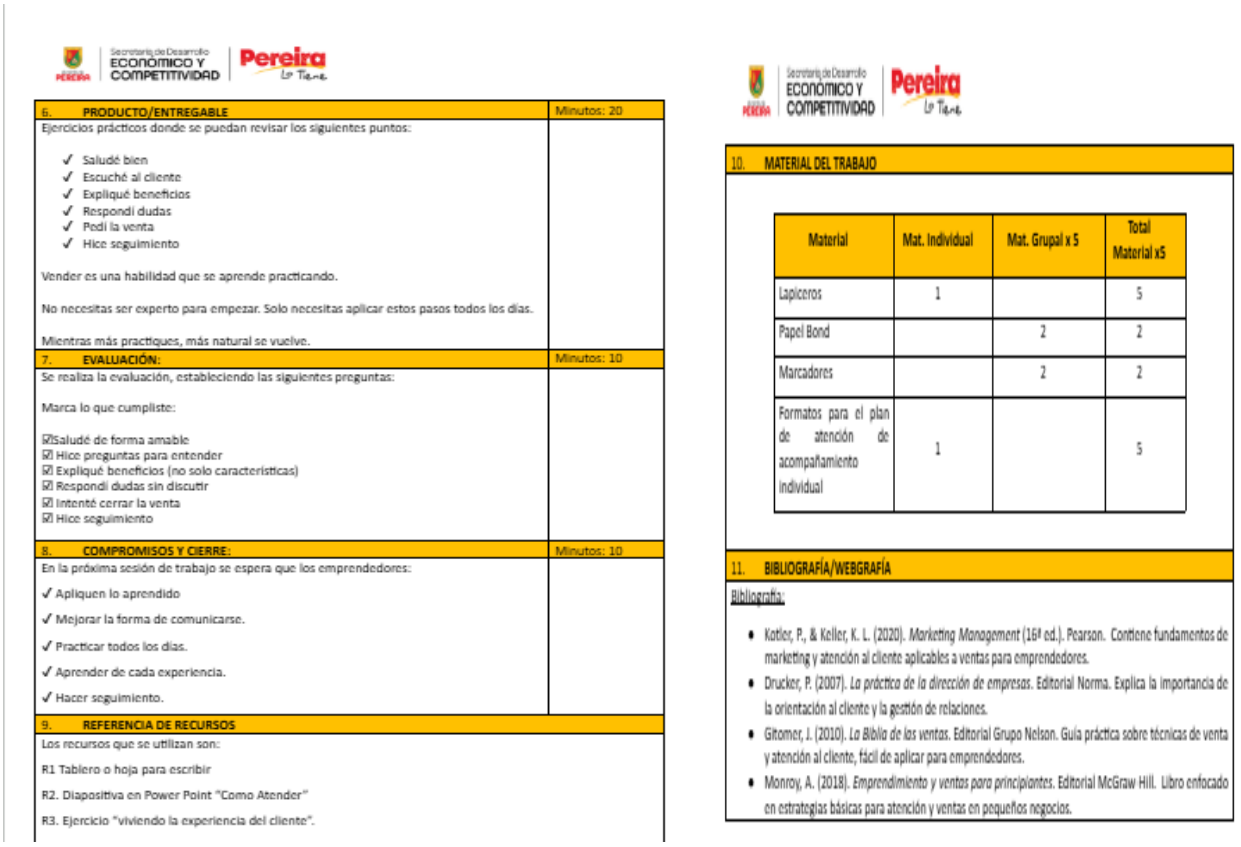
•Qué comportamientos generan confianza
•Qué actitudes alejan a los clientes
•Qué prácticas pueden aplicar en su emprendimiento

4.6 Cierre reflexivo: El capacitador plantea esta idea:

"El cliente no siempre recuerda lo que compró, pero nunca olvida cómo lo hicieron sentir."

4.7 Valor del ejercicio: Este ejercicio funciona porque:

•No es solo teoría → se vive la experiencia
•Genera conciencia emocional
•Permite identificar errores reales



Secretaría de Desarrollo ECONÓMICO Y COMPETITIVIDAD | Pereira Lo Tiene

6. PRODUCTO/ENTREGABLE	Minutos: 20
Ejercicios prácticos donde se puedan revisar los siguientes puntos: ✓ Saludé bien ✓ Escuché al cliente ✓ Expliqué beneficios ✓ Respondí dudas ✓ Pedí la venta ✓ Hice seguimiento Vender es una habilidad que se aprende practicando. No necesitas ser experto para empezar. Solo necesitas aplicar estos pasos todos los días. Mientras más practiques, más natural se vuelve.	
7. EVALUACIÓN:	Minutos: 10
Se realiza la evaluación, estableciendo las siguientes preguntas: Marca lo que cumpliste: ☑Saludé de forma amable ☑ Hice preguntas para entender ☑ Expliqué beneficios (no solo características) ☑ Respondí dudas sin discutir ☑ Intenté cerrar la venta ☑ Hice seguimiento	
8. COMPROMISOS Y CIERRE:	Minutos: 10
En la próxima sesión de trabajo se espera que los emprendedores: ✓ Apliquen lo aprendido ✓ Mejoran la forma de comunicarse. ✓ Practicar todos los días. ✓ Aprender de cada experiencia. ✓ Hacer seguimiento.	
9. REFERENCIA DE RECURSOS	
Los recursos que se utilizan son: R1 Tablero o hoja para escribir R2. Diapositiva en Power Point "Como Atender" R3. Ejercicio "viviendo la experiencia del cliente".	

Secretaría de Desarrollo ECONÓMICO Y COMPETITIVIDAD | Pereira Lo Tiene

10. MATERIAL DEL TRABAJO

Material	Mat. Individual	Mat. Grupal x 5	Total Material x5
Lapiceros	1		5
Papel Bond		2	2
Marcadores		2	2
Formatos para el plan de atención de acompañamiento individual	1		5

11. BIBLIOGRAFÍA/WEBGRAFÍA

Bibliografía:

- Kotler, P., & Keller, K. L. (2020). *Marketing Management* (16ª ed.). Pearson. Contiene fundamentos de marketing y atención al cliente aplicables a ventas para emprendedores.
- Drucker, P. (2007). *La práctica de la dirección de empresas*. Editorial Norma. Explica la importancia de la orientación al cliente y la gestión de relaciones.
- Gitomer, J. (2010). *La Biblia de las ventas*. Editorial Grupo Nelson. Guía práctica sobre técnicas de venta y atención al cliente, fácil de aplicar para emprendedores.
- Monroy, A. (2018). *Emprendimiento y ventas para principiantes*. Editorial McGraw Hill. Libro enfocado en estrategias básicas para atención y ventas en pequeños negocios.

Las sesiones 24,25, 26 y 27 se desarrollaron de la misma manera. Lo anterior quedo consignado en el drive: https://drive.google.com/drive/folders/1ssDGnFkHIaOB02ASrKxvON46iB2EVL-o

Elaboro: DORA LUZ OCAMPO LOPEZ
Contratista