



PROCESO DE GESTIÓN DE FORMACIÓN PROFESIONAL INTEGRAL

FORMATO GUÍA DE APRENDIZAJE

1. IDENTIFICACIÓN DE LA GUÍA DE APRENDIZAJE

- Denominación del Programa de Formación:
English For Work – Customer Service Intermediate Level 2
- Código del Programa de Formación: 51240000
- Nombre del Proyecto (si es formación Titulada): No aplica
- Fase del Proyecto (si es formación Titulada): No aplica
- Actividad de Proyecto (si es formación Titulada): No aplica
- Competencia:

240202501 - INTERACTUAR EN LENGUA INGLESA DE FORMA ORAL Y ESCRITA DENTRO DE CONTEXTOS SOCIALES Y LABORALES SEGÚN LOS CRITERIOS ESTABLECIDOS POR EL MARCO COMÚN EUROPEO DE REFERENCIA PARA LAS LENGUAS.

- Resultados de Aprendizaje Alcanzar:

RAP1 INTERCAMBIAR INFORMACIÓN EN INGLÉS SOBRE TEMAS DE INTERÉS GENERAL O PARTICULAR DE FORMA PRECISA Y CLARA.

RAP2 EMPLEAR VOCABULARIO EN INGLÉS ACERCA DE TEMAS OCUPACIONALES, TECNOLÓGICOS, CIENTÍFICOS Y ACADÉMICOS TENIENDO EN CUENTA LA INTENCIONALIDAD DEL LENGUAJE Y SU CONTEXTO.

RAP 3 PRODUCIR DISCURSOS ESPONTÁNEOS EN INGLÉS EVIDENCIANDO FLUIDEZ, COHERENCIA Y COHESIÓN DE ACUERDO CON SU PERFIL OCUPACIONAL.

RAP 4 ARGUMENTAR PUNTOS DE VISTA EN INGLÉS CON BASE EN SITUACIONES SOCIALES Y LABORALES.

- Duración de la Guía: 48 horas

2. PRESENTACIÓN



Nota. Imagen tomada de:
[www. freepik.com](http://www.freepik.com)

Así como no se apresura la madurez de un fruto que crece en un árbol, tampoco se debe apurar el proceso de aprender un nuevo idioma. Las buenas cosas toman tiempo, y cada día que dedicas al inglés es una inversión en tu crecimiento personal y laboral.

Cada palabra que aprendes, cada frase que construyes y cada conversación que sostienes son pequeños pasos que te acercan a la fluidez. No subestimes nunca el poder de la paciencia y la consistencia.

En este nuevo curso, continuaras afianzando tus habilidades de servicio al cliente, ofreciendo detalles adicionales o especificaciones relevantes para mejorar la satisfacción de clientes y usuarios. Asimismo lograrás transmitir de manera efectiva la información proporcionada por fuentes externas, adaptándola al contexto específico de cada situación.



Recuerda que en este proceso de aprendizaje, el trabajar en equipo es una pieza clave del rompecabezas. La interacción, la práctica y el apoyo colaborativo son cruciales para alcanzar los resultados propuestos.

De igual manera, es importante celebrar cada logro, incluso los pequeños. Cada desafío es una oportunidad de aprendizaje, y cada error es un paso más cerca de alcanzar tu meta. ***¡Cordial bienvenida!***

Para dar inicio al proceso de formación lo invitamos a:

1. Contar con un dispositivo con acceso a internet para que pueda visualizar y descargar los recursos necesarios para la formación.
2. Recuerde tener activo el correo que ha registrado en el aplicativo Sofia Plus y entregar la documentación que le sea exigida por el instructor.

Reflexión inicial



Nota. Imagen tomada de:
[www. freepik.com](http://www.freepik.com)

Al trabajar en equipo, compartimos conocimientos y experiencias, creando un ambiente colaborativo que potencia el aprendizaje del idioma. El intercambio constante de ideas y la práctica mutua fortalecen las habilidades lingüísticas de manera significativa.

Trabajar en equipo fomenta la confianza y la motivación, ya que provee apoyo mutuo en los desafíos del aprendizaje. Además, la diversidad de perspectivas enriquece la comprensión cultural y lingüística, preparando para enfrentar el mundo globalizado con solidez.

Tomate unos minutos para reflexionar y respóndete a estas preguntas:

¿Cómo puede la colaboración en equipo mejorar la eficacia del aprendizaje de un idioma al proporcionar diferentes enfoques y estilos de aprendizaje?

¿En qué medida el apoyo mutuo entre los miembros del equipo puede contribuir a superar obstáculos y mantener la motivación durante el proceso de aprendizaje de un nuevo idioma?

3. FORMULACIÓN DE LAS ACTIVIDADES DE APRENDIZAJE

Las siguientes actividades de aprendizaje lo conducirán a usted a ser capaz de expresar situaciones reales o hipotéticas que ocurrieron o pudieron haber ocurrido en el pasado, brindar detalles relevantes en servicio al cliente y reportar información dada por un tercero.

3.1 ACTIVIDAD DE APRENDIZAJE UNO: CONSTRUIR UNA HISTORIA CREATIVA ACERCA DE UN EVENTO PASADO IMAGINARIO.

Esta actividad de aprendizaje pretende que usted elabore una historia creativa acerca de un evento imaginario en el pasado.

A. Día de trabajo autónomo: Previo a su primera clase se le invita a desglosar el siguiente recurso, tomar apuntes de ser necesario y escribir dudas para socializarlas en clase.



Nombre del recurso	Ubicación
"Third Conditional Sentences + Examples / English Grammar Lesson"	https://www.youtube.com/watch?v=xwOCqtaZDrk

B. Actividades de apropiación: En el aula, instructor y aprendices comparten alrededor de distintos momentos, así:

- Socialización de las dudas acerca del video desglosado el día de trabajo autónomo
- Los aprendices a compartir su punto de vista con respecto a la siguiente cita: *"If I had known better, I would have done better"* (Kim Kardashian)
- Con la participación de todos los aprendices se cree una interacción natural entorno a las siguientes preguntas:

What is a selfie?

How often do you take selfies? Why do you do that?

What is people's perception of someone who is known for posting a lot of selfies?

C. Actividades de transferencia: Durante las sesiones de formación se realizarán las siguientes actividades:

- Los aprendices, en un ejercicio individual, escogen una de las siguientes experiencias y de forma oral expresan lo que habrían hecho en esa situación.

Richard: "I paid all the bills using my credit card and now I have to pay the banking interest rate"

Mia: "I downloaded a date App and now my phone has a virus"

Dexter: "I was helping a customer, the call was released and I did not call the customer back"

Lia: "I signed the contract without reading it and now I have to work on Sundays"

- Ejercicio de listening: Los aprendices responden preguntas después de escuchar el audio *"Being clear and polite"* (disponible en la url: https://drive.google.com/file/d/1gtUH05wIXhKYTF47oRh-BjEOA5ewmCCm/view?usp=drive_link). Las siguientes son ejemplos de preguntas para responder:

Was the CSR (Customer service representative) clear and polite? Why? Why not?

Would you have done something differently during the call? Support your answer.

- Se comparten opiniones a partir de la lectura de la siguiente historia:

"Matin used to work in a call center in Colombia. He worked there for 3 years and lost his job due to a selfie. Yes, a selfie. On September 30th, 2023 he decided to take a selfie while working. He was in the middle of a call and posted the photo on Instagram. Three days later he was requested by the police because a person used the customer's credit card information to buy goods for \$35.000 dollars. But, what customer? What credit card? Well, the credit card information on the screen when he took the selfie".

D. Actividades de trabajo independiente: Se invita a los aprendices a realizar el ejercicio del *"third conditional"* (disponible en la url: <https://test-english.com/grammar-points/b1/third-conditional-past-unreal-situations/2/>)

E. Evidencia de la Actividad:

EV 1. Historia de la selfi: Con base en la lectura de una historia acerca de un trabajador de *"Call Center"* que perdió el empleo por una Selfi, los aprendices deben crear una historia creativa donde expresen lo que habrían hecho hipotéticamente.



- **Ambiente Requerido:** Ambiente especializado con reproducción de audio y video.
- **Materiales:** Presentación de diapositivas y recursos en línea indicados en la guía.

3.2 ACTIVIDAD DE APRENDIZAJE DOS: OFRECER DETALLES ADICIONALES O ESPECIFICACIONES RELEVANTES EN SITUACIONES DE SERVICIO AL CLIENTE.

Esta actividad de aprendizaje pretende que usted ofrezca información adicional y relevante en medio de una situación de servicio al cliente.

A. Día de trabajo autónomo: Previo a su primera sesión de formación correspondiente a esta actividad se le invita a analizar el siguiente recurso acerca de “*relative clauses*”, así como a investigar acerca de esta temática en sitios de su preferencia y practicar de manera independiente.

Nombre del recurso	Ubicación
“ <i>RELATIVE CLAUSES: who, which, that Easy peasy! Gramática inglesa</i> ”	https://www.youtube.com/watch?v=z_OcXv51H0c&t=101s

B. Actividades de apropiación: En el ambiente de formación se realizan las siguientes actividades:

- Concurso de preguntas donde los aprendices deben escoger el pronombre relativo correcto con apoyo del recurso “*Relative clauses practice*” (disponible en url: [https://wordwall.net/es/resource/22472860/ingl%*c3%a9s/relative-clauses-practice*](https://wordwall.net/es/resource/22472860/ingl%c3%a9s/relative-clauses-practice))

C. Actividades de transferencia: Como actividades de transferencia y con el fin de brindar realimentación (*feedback*), se realizarán los siguientes ejercicios:

- Los aprendices deben buscarle una solución a los siguientes problemas y explicarla en forma detallada:

a kayak with a small crack in the side
a bicycle with worn tires
a computer desk with a missing shelf

- Los aprendices deben realizar la actividad de apareamiento entre las siguientes palabras, es decir, deben relacionar las palabras con su definición.

<i>Speaking</i>	<i>the ability to read or understand something</i>
<i>Adapt</i>	<i>the skill of working on multiple projects at once</i>
<i>Conversation</i>	<i>to change according to the demands of a situation</i>
<i>Call control</i>	<i>the exchange of words between two people</i>
<i>Multitasking</i>	<i>the vocal expression of feelings and ideas</i>
<i>Listening</i>	<i>the skill of hearing and understanding what another person says</i>
<i>Literacy</i>	<i>the ability to manage the flow of a phone call</i>

- Se plantea una situación problema donde los aprendices deben buscar la mejor solución y explicar los detalles de la misma.

Situation: Customer calls very upset because she/he went to pharmacy and there he/she was told the medicine was not covered. This is the third time she calls and nobody has done anything to help her.

Remember to acknowledge and show willingness.



*Customer eventually wants to talk to your supervisor.
Customer becomes rude.*

D. Actividades de trabajo independiente: Los aprendices deben familiarizarse con el contenido de siguiente enlace como parte del aprendizaje independiente. Se recomienda desglosar los contenidos a su propio ritmo.

Nombre del enlace	Ubicación
"The Importance of Critical Thinking in Customer Service"	https://www.providesupport.com/blog/critical-thinking-for-customer-service/

E. Evidencia de la actividad:

EV2. Juego de Roles. Grabación de un audio, en equipos de a dos integrantes, representando los roles de cliente y de representante/agente de servicio al cliente brindando solución a un problema durante una llamada y empleando "*Relative Clauses*".

- **Ambiente Requerido:** Ambiente especializado con capacidad para reproducir audio y video.
- **Materiales:** Se emplearán las diapositivas y los recursos videográficos y online indicados previamente en la guía.

3.3 ACTIVIDAD DE APRENDIZAJE TRES: REPORTA INFORMACIÓN BRINDADA POR UN TERCERO SEGÚN EL CONTEXTO EN EL QUE SE DESARROLLA LA SITUACIÓN.

Esta actividad de aprendizaje pretende que usted reporte información brindada por un tercero en una situación casual.

A. Día de trabajo autónomo: Previo a su primera clase se le invita a analizar el siguiente recurso acerca de "*reported speech*", así como a investigar sobre la temática en sitios de su preferencia y practicar de manera independiente.

Nombre del recurso	Ubicación
"Reported Speech"	https://www.youtube.com/watch?v=0VzDQPeHFNM

B. Actividad de apropiación: En el ambiente de formación los aprendices ven un "*GameShow*" acerca del uso de "*Reported Speech*". Luego deben organizarse en grupos y simular una parte de la situación mostrada en el video "*Reported Speech: The Grammar Gameshow Episode 25*" (disponible en url: <https://www.youtube.com/watch?v=cetrtFDN2Zg>)

C. Actividades de Transferencia: Como actividades de transferencia y con el fin de brindar realimentación al aprendiz, se realizarán los siguientes ejercicios:

- Respuesta a las siguientes preguntas y posterior socialización?
What's Backchanneling?
Why is that essential in customer service



- Los aprendices escuchan varios mensajes telefónicos y los expresan en “*Reported Speech*”. Todas las instrucciones se encuentran en el recurso “*Telephone messages*” (disponible en la url: <https://www.teach-this.com/images/resources/telephone-messages.pdf>).

D. Actividades de trabajo independiente: Se invita a los aprendices a repasar los conceptos abordados en la sesión de formación empleando los recursos que para ella se han incluido en esta guía de aprendizaje.

E. Evidencia de la actividad:

EV 3. Simulación de “*Call Flow*”: Simulación de “*Call Flow*” en el cual cada aprendiz debe mantener el orden de la llamada y emplear elementos de la unidad como “*reported speech*” y “*backchanneling*”.

- **Ambiente Requerido:** Ambiente especializado con capacidad de reproducción de audio y video
- **Materiales:** Se emplearán diapositivas y los recursos online indicados en la guía.

4. PLANTEAMIENTO DE EVIDENCIAS DE APRENDIZAJE PARA LA EVALUACIÓN EN EL PROCESO FORMATIVO.

Evidencias de Aprendizaje	Criterios de Evaluación	Técnicas e Instrumentos de Evaluación
<p>Evidencias de Desempeño:</p> <p>EV 1: Historia de la selfi: Con base en la lectura de una historia acerca de un trabajador de “<i>call center</i>” que perdió el empleo por una Selfi, los aprendices deben crear una historia creativa donde expresen lo que habrían hecho hipotéticamente.</p> <p>EV2. Juego de Roles. Grabación de un audio, en equipos de a dos integrantes, representando los roles de cliente y de representante/agente de servicio al cliente brindando solución a un problema durante una llamada y empleando “<i>Relative Clauses</i>”.</p> <p>Evidencias de Producto:</p> <p>Ev3. Simulación “<i>Call Flow</i>”. Simulación de “<i>Call Flow</i>” en el cual cada aprendiz debe mantener el orden de la llamada y emplear elementos de la unidad como “<i>reported speech</i>” y “<i>backchanneling</i>”.</p>	<p>-Manifiesta como situaciones pasadas, situaciones que podrían haber sido diferentes según la estructura gramatical respectiva.</p> <p>-Enuncia eventos pasados por medio de un orden cronológico.</p> <p>-Detalla información esencial y adicional acerca de clientes y situaciones de servicio al cliente por medio de <i>relative clauses</i>.</p> <p>-Parafrasea enunciados usando vocabulario variado</p> <p>-Resuelve inquietudes de los clientes a través de diversos canales de comunicación."</p>	<p>Técnica: Observación de ejercicio de presentación de historia creativa y juego de roles solucionando un problema durante una llamada.</p> <p>Instrumentos: Listas de chequeo de desempeño</p> <p>Técnica: Observación de simulación de un “<i>Call Flow</i>” siguiendo el orden establecido e incluyendo “<i>reported speech</i>” y “<i>backchanneling</i>”.</p> <p>Instrumento: Lista de chequeo de producto</p>



5. GLOSARIO DE TÉRMINOS

Backchanneling: Un sonido o señal que una persona hace para mostrar que él o ella está escuchando a la persona que habla.

Feedback: Retroalimentación. Método donde se revisan continuamente los elementos del proceso y sus resultados para realizar las modificaciones necesarias.

6. REFERENTES BIBLIOGRÁFICOS

MmmEnglish. (28 de mayo de 2020). Third Conditional Sentences + Examples | English Grammar Lesson. Youtube. <https://www.youtube.com/watch?v=xwOCqtaZDrk>

Amigos Ingleses. (21 de marzo de 2019). RELATIVE CLAUSES: who, which, that Easy peasy! | Gramática inglesa. Youtube. https://www.youtube.com/watch?v=z_OcXv51H0c&t=101s

Easy English. (14 de octubre de 2020). Reported Speech. Youtube. <https://www.youtube.com/watch?v=0VzDQPeHFM>

BBC Learning English - ¿Quieres aprender a hablar inglés?.(28 de marzo de 2018). Reported Speech: The Grammar Gameshow Episode 25. Youtube. <https://www.youtube.com/watch?v=cetrFDN2Zg>

7. CONTROL DEL DOCUMENTO

	Nombre	Cargo	Dependencia	Fecha
Autor (es)	Laura Alexandra Oñoro Nieto	Instructora	Centro para el Desarrollo Agroecológico y Agroindustrial - Atlántico	Noviembre 28 de 2023
	Gregory Andrés Nevado López	Instructor	Centro de Comercio y Servicios - Atlántico	Noviembre 28 de 2023
	Miguel Ángel Medina Herrera	Instructor (Formador De Formadores)	Centro De Biotecnología Industrial - Valle	Noviembre 28 de 2023
	Miosotis Cárdenas García	Profesional de Bilingüismo - Gestora De Red	Centro De Biotecnología Industrial - Valle	Noviembre 28 de 2023

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

	Nombre	Cargo	Dependencia	Fecha	Razón del Cambio
Autor (es)	Angel David Herrera	instructor	CGMTIL	08/06/2026	Adaptacion a nuevo grupo