



## **PROCESO DE GESTIÓN DE FORMACIÓN PROFESIONAL INTEGRAL**

### **FORMATO GUÍA DE APRENDIZAJE**

#### **1. IDENTIFICACIÓN DE LA GUIA DE APRENDIZAJE**

- Denominación del Programa de Formación: SERVICIO AL CLIENTE
- Código del Programa de Formación: 13530025
- Nombre del Proyecto Formativo (si aplica):
- Fase del Proyecto (si aplica):
- Actividad de Proyecto Formativo (si aplica):
- Competencia: Atender clientes de acuerdo con procedimiento de servicio y normativa
- Resultados de Aprendizaje:
  1. PRESTAR SERVICIO AL CLIENTE TENIENDO EN CUENTA POLÍTICAS DE LA ORGANIZACIÓN
  2. VALIDAR SATISFACCIÓN DEL CLIENTE SEGÚN PROTOCOLOS DE LA ORGANIZACIÓN
- Duración de la Guía de Aprendizaje (horas): 48 horas

#### **2. PRESENTACIÓN**

En un mundo altamente competitivo y globalizado, la calidad del servicio al cliente es un diferenciador clave para las empresas que buscan fidelizar y retener consumidores. Esta guía de aprendizaje ha sido diseñada para brindarte herramientas esenciales que te permitirán optimizar los procesos de atención al cliente y fortalecer la experiencia del usuario en cualquier entorno empresarial.

A través de un conjunto estructurado de actividades, explorarás conceptos fundamentales, técnicas prácticas y estrategias efectivas que te ayudarán a atender clientes de acuerdo con los procedimientos de servicio y normativa vigente. Desde la identificación de tipos de clientes y clasificación de requerimientos, hasta la aplicación de protocolos de atención y seguimiento a la satisfacción del usuario, cada actividad te acercará a la excelencia en el servicio.



Esta guía te permitirá aprender de forma dinámica, reflexionar sobre la importancia de una comunicación asertiva, aplicar técnicas de atención personalizada y desarrollar habilidades que impacten positivamente la imagen de la organización. Prepárate para adquirir conocimientos clave y convertirte en un profesional del servicio al cliente.

### **3. FORMULACIÓN DE LAS ACTIVIDADES DE APRENDIZAJE**

- **Descripción de la(s) Actividad(es)**

#### **3.1 Actividades de reflexión inicial: LA IMPORTANCIA DEL SERVICIO AL CLIENTE**

- El objetivo de esta actividad es sensibilizar a los aprendices sobre la relevancia del servicio al cliente en la sostenibilidad y competitividad empresarial
- Descripción de la actividad: Se realizará una dinámica de reflexión grupal en la que los participantes compartirán experiencias personales sobre el servicio al cliente (positivas y negativas) y analizarán el impacto de una atención efectiva o deficiente en la relación con los clientes. Posteriormente, se debatirá sobre cómo la calidad del servicio influye en la fidelización y éxito empresarial. Al final, se tendrá como evidencia el registro de reflexiones individuales y conclusiones del grupo.
- Ambiente requerido: ambiente de formación
- Estrategias o técnicas didácticas activas: Preguntas generadoras, discusión y debate grupal
- Materiales de formación: computador, videobeam
- Material de apoyo: No aplica
- Duración de la actividad: 2 horas.

#### **3.2 Actividades de contextualización e identificación de conocimientos necesarios para el aprendizaje: FUNDAMENTOS DEL SERVICIO AL CLIENTE**

- Objetivo: brindar a los aprendices una visión general del programa de formación y su aplicación en el entorno empresarial.



- Descripción de la actividad: Se realizará una introducción a la competencia "Atender clientes de acuerdo con procedimiento de servicio y normativa", explicando sus alcances y aplicación en distintos sectores. Luego, mediante un estudio de casos, los participantes analizarán ejemplos de buenas y malas prácticas en atención al cliente, con el fin de establecer criterios clave para un servicio de calidad
- Ambiente requerido: Ambienete de formación
- Estrategias o técnicas didácticas activas: Estudio de casos
- Materiales de formación: : Plantillas mapa de empatía
- Material de apoyo: Presentaciones
- Duración de la actividad: 6 horas.

### **3.3 Actividades de apropiación:**

#### **3.3.1 CONOCIENDO AL CLIENTE**

- Objetivo: Identificar y clasificar los tipos de clientes según su tipología.
- Descripción de la actividad: Se realizará una presentación interactiva sobre los diferentes tipos de clientes y sus características, seguida de una dinámica grupal donde los participantes analizarán casos prácticos y clasificarán a los clientes según la teoría estudiada.
- Ambiente requerido: : Ambienete de formación
- Estrategias o técnicas didácticas activas: Estudio de caso
- Materiales de formación
- Material de apoyo: Explicación teórica, actividad de grupo, análisis de casos y discusión de resultados.
- Evidencias de aprendizaje: Clasificacion de clientes segñun análisis de caso
- Instrumentos de evaluación: Lista de chequeo con criterios de clasificación.
- Duración de la actividad: 4 horas



### **3.3.2 CICLO DE SERVICIO Y MOMENTOS DE VERDAD**

- Objetivo: Identificar los momentos clave en la atención al cliente para mejorar la experiencia
- Descripción: Se expondrá el concepto del ciclo de servicio y los momentos de verdad, seguido de un ejercicio de simulación donde los participantes identificarán oportunidades de mejora en diferentes puntos de contacto con el cliente.
- Ambiente requerido: : Ambiente de formación
- Estrategias o técnicas didácticas activas: Estudio de caso
- Materiales de formación
- Material de apoyo: Explicación teórica, actividad de grupo, análisis de casos y discusión de resultados.
- Evidencias de aprendizaje: Clasificación de clientes según un análisis de caso
- Instrumentos de evaluación: Lista de chequeo con criterios de clasificación.
- Duración de la actividad: 4 horas

### **3.3.3 PROTOCOLOS Y NORMAS EN LA ATENCIÓN**

- Objetivo: Identificar los momentos clave en la atención al cliente para mejorar la experiencia.
- Descripción: Se expondrá el concepto del ciclo de servicio y los momentos de verdad, seguido de un ejercicio de simulación donde los participantes identificarán oportunidades de mejora en diferentes puntos de contacto con el cliente
- Ambiente requerido: : Ambiente de formación
- Estrategias o técnicas didácticas activas: protocolo de servicio: concepto, características; normas de cortesía:
- Materiales de formación
- Material de apoyo: implementar normas de cortesía, implementar protocolo servicio al cliente.
- Evidencias de aprendizaje: realiza atención al cliente cumpliendo con protocolos del canal
- Instrumentos de evaluación: Lista con oportunidades de mejora, de acuerdo con los protocolos de servicio al cliente.
- Duración de la actividad: 4 horas



### **3.3.4 REQUERIMIENTOS Y NECESIDADES DEL CLIENTE**

- Objetivo: Clasificar las necesidades del servicio a partir de los requerimientos del cliente.
- Descripción: Los participantes analizarán distintos escenarios de interacción con clientes y clasificarán los requerimientos según su naturaleza y prioridad. Se realizará una actividad de resolución de casos donde se trabajará en equipos para encontrar la mejor respuesta a cada tipo de requerimiento.
- Ambiente requerido: : Ambiente de formación
- Estrategias o técnicas didácticas activas: Rúbrica de evaluación de clasificación y resolución de requerimientos
- Evidencia de aprendizaje: Tabla de clasificación con soluciones a cada requerimiento
- Instrumento de evaluación: Clasifica necesidades del servicio a partir de los requerimientos.
- Duración de la actividad: 4 horas

### **3.3.5 ATENCIÓN AL CLIENTE SEGÚN PROTOCOLOS DEL CANAL**

- Objetivo: Aplicar técnicas de atención al cliente según los protocolos establecidos.
- Descripción: Se realizará una simulación donde los participantes asumirán roles de clientes y empleados para practicar la correcta atención según el protocolo del canal de comunicación utilizado (presencial, telefónico, digital).
- Ambiente requerido: : Ambiente de formación
- Evidencia de aprendizaje: Documento donde se evidencia la actividad realizada y los resultados de la misma
- Instrumentos de evaluación: Realiza atención al cliente cumpliendo con protocolos del canal
- Duración de la actividad: 4 horas

### **3.3.6 SEGUIMIENTO A LA SATISFACCIÓN DEL CLIENTE**

- Objetivo: Evaluar la satisfacción del cliente mediante herramientas adecuadas



- Descripción: Se abordará el concepto de satisfacción del cliente y el uso de encuestas como herramienta de medición. Los participantes diseñarán y aplicarán una encuesta real dentro de la organización o entorno simulado, y luego analizarán los resultados para hacer recomendaciones de mejora en el servicio.
- Ambiente requerido: : Ambiente de formación
- Evidencia de aprendizaje: Diseño de encuesta aplicada y análisis de resultados.
- Instrumentos de evaluación: Rúbrica de evaluación del diseño y análisis de encuesta
- Duración de la actividad: 4 horas

### **3.3.7 COMUNICACIÓN EFECTIVA EN EL SERVICIO AL CLIENTE**

- Objetivo: Aplicar procesos de comunicación efectiva para mejorar la interacción con los clientes.
- Descripción: Se analizarán los conceptos de comunicación y sus diferentes técnicas. A través de ejercicios prácticos, los participantes trabajarán en el desarrollo de habilidades de expresión oral y escrita, comunicación asertiva y respuesta eficaz a usuarios.
- Ambiente requerido: : Ambiente de formación
- Evidencia de aprendizaje: Ejercicio de simulación de atención al cliente con evaluación de comunicación.
- Instrumentos de evaluación: Lista de observación con indicadores de comunicación efectiva.
- Duración de la actividad: 4 horas

### **3.3.8 REPORTES DE SERVICIO Y MEJORA CONTINUA**

- Objetivo: Elaborar reportes de servicio como herramienta de seguimiento y mejora.
- Descripción: Se trabajará en la creación de reportes de servicio, analizando sus características y utilidad. Los participantes diseñarán un reporte con base en escenarios simulados y propondrán estrategias de mejora en el servicio al cliente.
- Ambiente requerido: : Ambiente de formación
- Evidencia de aprendizaje: Reporte estructurado con análisis y propuesta de mejora



- Instrumentos de evaluación: Rúbrica de evaluación del diseño y contenido del reporte.
- Duración de la actividad: 4 horas

### **3.4 Actividades de Transferencia el Conocimiento: SIMULACIÓN INTEGRAL DE ATENCIÓN AL CLIENTE**

- Descripción de la actividad: Aplicar y transferir los conocimientos adquiridos en situaciones reales o simuladas de servicio al cliente. Se organizará una simulación integral donde los participantes asumirán roles en una empresa ficticia y deberán aplicar todos los conceptos y técnicas estudiadas en el programa. La actividad abarcará desde la identificación del tipo de cliente y clasificación de requerimientos, hasta la gestión de contingencias y seguimiento a la satisfacción del usuario. Posteriormente, se analizarán los resultados y se propondrán estrategias de mejora.
- Ambiente requerido: Ambiente de formación
- Estrategias o técnicas didácticas activas: Simulación, exposición
- Materiales de formación: Presentación digital.
- Evidencias de aprendizaje: Informe final con análisis de la simulación, resultados obtenidos y propuestas de mejora.
- Instrumentos de evaluación: Rúbrica de evaluación integral y autoevaluación.
- Duración de la actividad: 8 horas.



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

#### 5. GLOSARIO DE TÉRMINOS

- **Cliente:** Persona o entidad que recibe un servicio o adquiere un producto.
- **Tipología de clientes:** Clasificación de los clientes según sus necesidades y comportamientos.
- **Momento de verdad:** Interacción entre un cliente y una empresa que influye en la percepción del servicio.
- **Ciclo de servicio:** Conjunto de etapas por las que pasa un cliente desde el contacto inicial hasta la postventa.
- **Triángulo de servicio:** Modelo que relaciona clientes, procesos y empleados para garantizar calidad en la atención.
- **Comunicación asertiva:** Estilo de comunicación basado en la expresión clara y respetuosa de ideas y emociones.
- **Normas de cortesía:** Conjunto de reglas de comportamiento social que facilitan interacciones armoniosas.
- **Protocolos de servicio:** Procedimientos estándar establecidos por una organización para la atención a clientes.
- **Portafolio de servicios:** Conjunto de productos o servicios que una empresa ofrece a sus clientes.
- **Requerimientos del cliente:** Necesidades o solicitudes específicas que deben ser atendidas por la empresa.
- **Contingencias:** Situaciones inesperadas que pueden afectar el servicio y requieren una solución inmediata.
- **Satisfacción del cliente:** Grado en el que un producto o servicio cumple con las expectativas del usuario.
- **Encuestas de satisfacción:** Herramientas utilizadas para medir la percepción y experiencia del cliente.





- **Reportes de servicio:** Documentos que registran eventos, solicitudes y respuestas dentro del proceso de atención.

## 6. REFERENTES BIBLIOGRÁFICOS

SENA. Guía de desarrollo curricular.

Osterwalder, Alexander. Modelo CANVAS.

Construya o cite documentos de apoyo para el desarrollo de la guía, según lo establecido en la guía de desarrollo curricular. (**BIBLIOGRAFÍA / WEBGRAFÍA**).

## 7. CONTROL DEL DOCUMENTO

	Nombre	Cargo	Dependencia	Fecha
Autor (es)				

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

	Nombre	Cargo	Dependencia	Fecha	Razón del Cambio
Autor (es)					