**PROCESO DE GESTIÓN DE FORMACIÓN PROFESIONAL INTEGRAL**

**FORMATO GUÍA DE APRENDIZAJE**

**IDENTIFICACIÓN DE LA GUIA DE APRENDIZAJE**

- **Denominación del Programa de Formación:** TECNÓLOGO EN GESTIÓN ADMINISTRATIVA
- **Código del Programa de Formación:** 122115 version 100
- **Nombre del Proyecto:** Fortalecimiento de la gestión de los procesos de las unidades administrativas en Mipymes de la ciudad de Pereira a través de la empresa didáctica
- **Fase del Proyecto:** Análisis
- **Actividad de Proyecto:** Diagnosticar las necesidades de los procesos administrativos en las unidades económicas.
- **Competencia:** Facilitar el servicio a los clientes internos y externos de acuerdo con las políticas de la organización.
- **Resultados de Aprendizaje Alcanzar:** Proporcionar diligentemente atención y servicio al cliente, cara a cara en ingles y en español, aplicando actitudes y valores; el protocolo la etiqueta y las políticas de la organización de acuerdo con los estándares de calidad establecidos.
- **Duración de la Guía:** 50 horas

**2. PRESENTACIÓN**

Esta guía le ayudará a entender que la satisfacción del cliente es responsabilidad de todos los colaboradores de la organización y para esta se requiere implementar los protocolos de servicio con la mejor actitud y compromiso.

Con su contribución será posible generar una cultura de excelente servicio al cliente interior y externo, convirtiéndose en un factor diferenciador y generando fidelización, cumpliendo con los objetivos de la organización.

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

**3.1 Actividades de Reflexión inicial.**

- Se publica en plataforma el video “es cuestión de Actitud” con el cual los estudiantes deben participar en un foro de discusión, compartiendo su apreciación del video y las implicaciones que tiene la actitud en el servicio al cliente.

- Presentación del programa y reglas del curso: De forma individual realizar la actividad de nivelación de expectativas y conocimientos previos, el objetivo es identificar los conceptos que conocen relacionados con servicio al cliente y las expectativas de la temática del curso, se socializa la actividad y se verifica vs el programa de formación.

- Se proyecta el video “Asamblea en la Carpintería” esta reflexión busca resaltar las cualidades de cada persona y entender que todos somos valiosos y necesarios para la organización. Cada participante debe realizar una lista de cinco cualidades e indicar como puede contribuir a la prestación de un excelente servicio al cliente.

**3.2 Actividad de Identificación de conocimientos necesarios para el aprendizaje**

- Se proyecta el video “el virus de la actitud” se realiza un conversatorio sobre la definición de la actitud y como se relaciona con el video anterior, se concluye analizando como la actitud influye en la prestación del servicio. Se divide el grupo en 7 subgrupos, cada grupo tiene asignado uno de los virus de la actitud el cual debe informar como afecta en la empresa.

- Presentación por parte de la instructora del tema de comunicación verbal y no verbal. De acuerdo con la información compartida, elabore un collage de un tema específico donde se exprese un mensaje y posteriormente proyectarlo a sus compañeros para que sea interpretado.

- Con el objetivo de lograr una acercamiento con los aprendices y conocer un poco acerca de su personalidad se realiza la actividad ¿Quièn soy yo?. Los aprendices dan respuesta al taller y lo comparten por medio de la plataforma.

- En equipos de trabajo se asignan los temas: Personalidad, Imagen personal, relaciones interpersonales, protocolo, etiqueta, entre otros; para la realización de exposiciones, los temas se entregan de forma aleatoria. Cada grupo debe proponer una actividad o taller para llevar a la práctica el tema expuesto. De igual forma, proponen 5 preguntas de cada tema para la construcción de un cuestionario. Posteriormente se realiza actividad para evaluar de forma oral.

- La docente proyecta presentación de conceptos relacionados con el servicio al cliente y realiza entrega los diferentes tipos de clientes para su consulta y realización

de dramatizado (en caso de formación presencial) o socialización con el grupo de las características y forma de tratarlos (en caso virtual)

### 3.2 Actividades para llevar a la práctica los conocimientos de servicio al cliente.

- Se proyecta el video “recuérdame soy tu cliente”, los aprendices presentan un análisis de cada una de las situaciones que se presentan en el video.
- Se entregan presentación con los 10 mandamientos del servicio al cliente. En parejas se analiza y se presentan 2 ejemplos de dicho mandamiento y 2 estrategias para cumplirlo.

- Ambiente Requerido: Plataforma LMS (Territorium). Espacio virtual de encuentros por herramientas Teams Office, Meet, Zoom.
- Materiales: Computador, videos e internet.

## 4. ACTIVIDADES DE EVALUACIÓN

| Evidencias de Aprendizaje | Criterios de Evaluación | Técnicas e Instrumentos de Evaluación |
|---|---|---|
| **Evidencias de Conocimiento:**<br><br>Talleres de las exposiciones.<br><br>Participación en foro “Es cuestión de actitud”<br><br>Cuestionario de terminología de servicio al cliente.<br><br>**Evidencias de Desempeño:**<br><br>▪ Dramatizado o consulta "tipos de clientes"<br><br>▪ Exposiciones *Personalidad, etiqueta, protocolo, imagen personal…”<br><br>**Evidencias de Producto:** | Aplica diligentemente actitudes, valores y normas de cortesía en las relaciones Interpersonales.<br><br>Aplica diligentemente actitudes y valores en las relaciones públicas en procura del Prestigio de la organización.<br><br>Clasifica con responsabilidad los tipos de clientes que visitan la organización.<br><br>Atiende el público y facilita el servicio al cliente con objetividad, observando el protocolo<br>Y los estándares establecidos | Técnica: Formulación de preguntas<br><br>Instrumento: Cuestionario.<br><br>Técnica: Formulación de preguntas<br><br>Instrumento: Cuestionario.<br><br>Técnica: observación<br><br>Instrumento: Lista de chequeo |

| | | |
|---|---|---|
| • Collage comunicación no verbal.<br>▪ Estudio de caso "10 mandamientos del servicio al cliente"<br><br>▪ Análisis de video. | Aplica de manera honesta sus cualidades y facultades y la importancia en el desarrollo Personal, laboral y profesional. | |

**5. GLOSARIO DE TÉRMINOS**

- **Actitud** Un estado mental y neurológico de atención, organizado a través de la experiencia
- **Cliente** Es el protagonista y el factor más importante que interviene en el juego del negocio
- **Servicio** Deseo auténtico de satisfacer las necesidades del cliente
- **Servicio al Cliente** Forma de pensar y de comportarse que suministra pautas a los individuos y equipos que conforman la familia empresarial.

**6. REFERENTES BILBIOGRÁFICOS**

Material elaborado por la instructora.

BLANCHARD, Ken; BOWLES, Sheldon (2005). Clientes incondicionales (“Raving fans”). Bogotá: Grupo Editorial Norma.

Es cuestión de Actitud http://www.youtube.com/watch?v=qxOAUJuCHqA

recuérdame yo soy tu cliente http://www.youtube.com/watch?v=v9bt4h9dato

El virus de la Actitud http://www.youtube.com/watch?v=HBs0QWvSXVE

**7. CONTROL DEL DOCUMENTO**

| | Nombre | Cargo | Dependencia | Fecha |
|---|---|---|---|---|
| **Autor (es)** | GISLENA DUQUE GALEANO | Instructora | Comercio y Servicios | Noviembre de 2020 Ajustes en febrero de 2021 |

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

| | Nombre | Cargo | Dependencia | Fecha | Razón del Cambio |
|---|---|---|---|---|---|
| **Autor (es)** | | | | | |