GESTIÓN DE FORMACIÓN PROFESIONAL INTEGRAL
PROCEDIMIENTO DESARROLLO CURRICULAR
GUÍA DE APRENDIZAJE

1. IDENTIFICACIÓN DE LA GUIA DE APRENDIZAJE

Denominación del Programa de Formación: Promotor en Punto de Ventas.	**Código:** 63220163
Resultados de Aprendizaje: **26010103604.** Proponer ajustes a las acciones promocionales, teniendo en cuenta los resultados obtenidos en la medición.	**Competencia:** **260101036**. Promover los productos en el punto de venta según plan promocional y acuerdo comercial.
Duración de la guía:	10 Horas

2. PRESENTACIÓN

El programa de formación **Promotor en el Punto de Ventas** busca orientar al aprendiz hacia el logro de conocimientos esenciales para el desarrollo de esta labor.

En la presente guía de aprendizaje se abordarán los elementos necesarios para alcanzar los conocimientos propuestos en el Resultado de Aprendizaje **"*Proponer ajustes a las acciones promocionales, teniendo en cuenta los resultados obtenidos en la medición*".** Uno de los resultados de mayor interés para las empresas, cuando se hacen mediciones acerca de la satisfacción del cliente, son aquellas inconformidades que el cliente aqueja acerca de del producto. En los puntos de venta el promotor al tener contacto directo con el cliente, se convierte en el intermediario para hacer conocer a las empresas esas inconformidades, por tanto, debe tener conocimiento y entrenamiento para su manejo.

Se abordará el tema desde el desarrollo de la Actividad de Aprendizaje AA4. **"*Establecer acciones de mejoramiento en las actividades de promoción, teniendo en cuenta los resultados de la evaluación del plan promocional*".**

¡Bienvenidos!

3. FORMULACIÓN DE LAS ACTIVIDADES DE APRENDIZAJE

Actividades de Reflexión Inicial

La administración de las empresas basadas en el servicio al cliente surge como respuesta a la necesidad de las mismas en mantener el cliente satisfecho pues es conocido que un cliente satisfecho vuelve a comprar y un cliente insatisfecho busca otras alternativas.

En esta actividad la invitación a reflexionar con base en la experiencia personal teniendo en cuenta los siguientes planteamientos:

1. ¿Alguna vez se ha sentido insatisfecho o inconforme con algún producto o servicio que compro?
2. ¿Cuál fue el motivo de la insatisfacción?
3. ¿Realizo alguna acción o reclamación al respecto?
4. ¿Considera que hizo lo correcto con la acción realizada?
5. ¿Cuáles fueron los resultados de la acción realizada?

Cualquiera que sea su respuesta a cada uno de estos puntos le permitirá preguntarse qué posición o acciones asume la empresa como contraparte de la situación que está experimentando el cliente y es el tema que se desarrollara en esta guía.

Nota: Esta evidencia tiene como finalidad encaminarlo en el desarrollo del tema del resultado de aprendizaje "Proponer ajustes a las acciones promocionales, teniendo en cuenta los resultados obtenidos en la medición".

Actividades de contextualización e identificación de conocimientos necesarios para el aprendizaje.

En la actividad anterior, de reflexión inicial, usted pudo recapacitar acerca del concepto de satisfacción del cliente, esto direccionado hacia el desarrollo de la Actividad de Aprendizaje AA4 "***Establecer acciones de mejoramiento en las actividades de promoción, teniendo en cuenta los resultados de la evaluación del plan promocional***."

Se le solicita al aprendiz fundamentar sus saberes previos, complementando conocimientos mediante la consulta de textos y referencias bibliográficas sobre el tema especificado en relación a las campañas promocionales y su medición o evaluación; igualmente, puede apoyarse en sus vivencias personales, siguiendo los lineamientos que se presentan y describen en esta guía, los cuales serán ampliados por el instructor.

Encuentro Sincrónico: El aprendiz deberá participar en los encuentros sincrónicos citados por el instructor, principalmente en el encuentro del inicio del programa donde se explicará objetivo del cuso, los resultados y actividades de aprendizaje, las evidencias a desarrollar y sus criterios de evaluación, duración, cronograma de actividades, entre otros aspectos, como por ejemplo resolver dudas e inquietudes, explicar temas técnicos específicos, orientar en la búsqueda de información y entrega de evidencias.

Actividades de apropiación del conocimiento (Conceptualización y Teorización).

Durante el desarrollo de esta guía se busca que el aprendiz apropie los conocimientos y conceptos principales entorno a las acciones que se establecen como mejoramiento luego de la evaluación del plan promocional, atendiendo las insatisfacciones del cliente.

Para el logro del Resultado de Aprendizaje "***Proponer ajustes a las acciones promocionales, teniendo en cuenta los resultados obtenidos en la medición***", se hace necesario que usted como aprendiz apropie conocimientos basados en los siguientes temas:

1. Impacto del servicio al cliente en las ventas.
2. El proceso de atención de quejas y reclamos.
3. Manejo de la comunicación.
4. Acciones de Mejoramiento.

La Actividad de Aprendizaje AA4. "***Establecer acciones de mejoramiento en las actividades de promoción, teniendo en cuenta los resultados de la evaluación del plan promocional***", le permitirá evidenciar el saber adquirido, garantizando el logro de las competencias requeridas mediante la apropiación de conocimientos necesarios para comprender la importancia mantener satisfecho al cliente y establecer acciones de mejoramiento en las actividades de promoción. Es necesario entonces que usted:

- Fortalezca sus conocimientos a través de la consulta de los Objetos de Aprendizaje (OA) y recursos que se proporcionan en el ambiente virtual.
- Construya y entregue todas las evidencias requeridas para la valoración del instructor.

En plataforma LMS, se encuentra el Objeto de Aprendizaje (OA) que debe leer, comprender y asimilar; toda vez, que en él encontrará la información que le permitirá analizar la conceptualización técnica del presente tema en estudio.

Objeto de Aprendizaje: "Ajuste al plan promocional con fundamento en el servicio al cliente".

La revisión de los contenidos propuestos en los recursos educativos (Objeto de Aprendizaje) orientará al aprendiz en el reconocimiento de los ajustes a las acciones promocionales que se pueden hacer luego de la evaluación de las campañas y con base en el servicio al cliente brindado a través de la atención de quejas y reclamos.

Orientación del Instructor

Para el desarrollo de esta actividad de aprendizaje y sus correspondientes evidencias, el instructor orientará la revisión y posterior profundización en los contenidos y recursos didácticos (objetos de aprendizaje, videos, enlaces externos, bibliografía, otros), dispuestos en el ambiente virtual. Igualmente, brindará realimentación oportuna sobre los resultados de aprendizaje esperados y competencias a alcanzar en el desarrollo del tema. Así mismo, el instructor, es el encargado de orientar el proceso formativo mediante explicaciones específicas, aclaración de inquietudes, direccionamiento de actividades, recomendaciones para el aprendizaje y desarrollo de evidencias; fomentando en el aprendiz una cultura de investigación, el respeto a los derechos de autor, la calidad como un valor agregado en la comprensión de temas relacionados con la labor del promotor de ventas.

Para el logro del resultado de aprendizaje, el aprendiz realizará las siguientes evidencias:

EVIDENCIA DE CONOCIMIENTO

Evidencia 1. Prueba de Conocimiento AA4. Cuestionario de preguntas sobre ajustes al plan promocional con fundamento en el servicio al cliente. El aprendiz deberá responder el cuestionario de preguntas relacionado con la temática sobre el ajuste al plan promocional con fundamento en el servicio al cliente. Para asegurar un excelente desempeño en la prueba, se solicita, antes de su presentación, haber dado lectura al material de estudio.

Actividades de transferencia de conocimiento

En este momento, usted como aprendiz, ha logrado reflexionar, contextualizar y apropiar los conceptos de mayor relevancia que le permiten reconocer como a través del servicio al cliente orientado a la atención de quejas y reclamos se puede implementar acciones de mejoramiento o ajustes a las campañas promocionales.

Para cumplir con esta evidencia, es importante que usted haya revisado, leído y comprendido el material de estudio presentando en esta guía. De acuerdo con las indicaciones de su instructor, posteriormente debe ingresar a la plataforma LMS y entregar la actividad (evidencia) desarrollada en la plataforma.

EVIDENCIA DE PRODUCTO

Evidencia 2. Estudio de caso "Pan deliciosito". Para el desarrollo de esta evidencia se presentará una situación hipotética que ha ocurrido con un producto de panadería y usted debe simular su actuación como promotor de ventas y atender el caso de queja que está presentando.

CASO PRODUCTO PAN DELICIOSITO

En este caso hipotético se asume que usted se encuentra impulsando un evento promocional de la empresa “Pan la Victoria”, esta empresa ofrece productos de la categoría de panadería y usted está impulsando toda la línea la cual incluye productos como tostadas, pan tajado, pan para perro, pan para hamburguesa, entre otros.

Uno de los clientes que adquirió un paquete de pan tajado, regresa al día siguiente mostrándose muy molesto y agresivo y le hace saber que el producto tiene uns variación del color en una parte pequeña del paquete que se observa como moho pegado al pan, adicional a esto el paquete tiene un olor a húmedo que no se considera normal. Al revisar la fecha de vencimiento se establece que el producto no ha vencido.



Para el desarrollo de la evidencia, tenga en cuenta:

1. Enumere y describa su actuación paso a paso teniendo en cuenta las reglas generales para el manejo de quejas.

2. Redacte textualmente en un párrafo la respuesta que daría al cliente.

3. Diseñe y diligencie un formulario para el registro de quejas y reclamos de acuerdo a las orientaciones del material de formación y a la información que usted considere relevante incluyendo un espacio para observaciones donde pueda dar las recomendaciones para evitar que se vuelva a presentar una queja de ese tipo.

Recuerde que cuenta con la orientación del instructor para resolver dudas e inquietudes y podrá asesorar el desarrollo de la evidencia.

Entregue un documento con lo solicitado, a través de la plataforma.

4. ACTIVIDADES DE EVALUACIÓN

Evidencias de Aprendizaje	Criterios de Evaluación	Técnicas e Instrumentos de Evaluación
EVIDENCIA DE CONOCIMIENTO **Evidencia 1. Prueba de Conocimiento AA4.** Cuestionario de preguntas sobre ajustes al plan promocional con fundamento en el servicio al cliente.	Recomienda acciones de mejora en las diferentes actividades promocionales, teniendo en cuenta los resultados obtenidos en la medición.	Enlace en LMS: Prueba de conocimiento
EVIDENCIA DE PRODUCTO **Evidencia 2.** Estudio de caso "Pan deliciosito".	Apoya en la gestión de peticiones, quejas y reclamos de los clientes en el punto de venta, de acuerdo con protocolos establecidos por la organización.	Enlace en LMS: Envío Informe: "Caso Pan Deliciosito"

5. GLOSARIO DE TERMINOS

Calidad: conjunto de características o propiedades que permiten evaluar un producto respecto a otro.

Características intrínsecas: características propias del producto como el peso, color, tamaño, forma, olor.

CRM: Customer Relationship Management.

Proceso: conjunto de actividades o fases para realizar una actividad.

Promesa de Calidad: compromiso que adquieren las empresas con sus clientes y que se considera inquebrantable. Promesa de la empresa relacionada con calidad en el servicio o producto.

Queja: reclamación que se hace cuando se considera que algo no es conforme.

Satisfacción: sensación de agrado al obtener lo que necesita.

Servicio: actividad que se presta a otras personas.

Valor Agregado: en administración el valor agregado es un componente que adiciona valor a un producto o servicio.

6. REFERENTES BILBIOGRÁFICOS

Barlow, J., & Moller, C. (2005). *Una queja es un favor.* Bogotá: Norma.

katz, B. (1989). Como gerenciar el servicio al cliente. En B. katz, *Como gerenciar el servicio al cliente* (pág. 167). Bogotá: Legis.

Vallejo, G., & Sanchez, F. (2011). Un paso adelante. En G. Vallejo, & S. Fernando, *Un paso adelante* (págs. 37-38). Bogotá: Norma.

7. CONTROL DEL DOCUMENTO

	Nombre	**Cargo**	**Dependencia**	**Fecha**
Autor (es)	Sonia Maritza Ramos Ruiz	Experta Temática	Centro de Gestión de Mercados, Logística y Tic's. Regional Distrito Capital.	Noviembre de 2016.
	Rosa Elvia Quintero Guasca	Asesor Pedagógico	Centro Industrial de Mantenimiento Integral- CIMI. Regional Santander.	Noviembre de 2016.
	Luis Orlando Beltrán Vargas	Asesor Pedagógico		Noviembre de 2016.

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

	Nombre	**Cargo**	**Dependencia**	**Fecha**	**Razón del Cambio**
Autor (es)					Sin cambios- programa nuevo.