



GUÍA DE APRENDIZAJE N° 01

1. IDENTIFICACIÓN DE LA GUIA DE APRENDIZAJE

Programa de Formación:
SERVICIO AL CLIENTE PARA PERSONAL EN CONTACTO

Nombre del Proyecto: ACTUALIZACIÓN EN SERVICIO AL CLIENTE USUARIOS
FUNDACION EPM

Código:

Fase del proyecto:

Actividad (es) del Proyecto:		Ambiente de formación	MATERIALES DE FORMACIÓN	
Actividad (es) de Aprendizaje:		ESCENARIO (Aula, Laboratorio, taller, unidad productiva) y elementos y condiciones de seguridad industrial, salud ocupacional y medio ambiente	DEVOLUTIVO (Herramienta - equipo) Video beam	CONSUMIBLE (unidades empleadas durante el programa)
Actualización Servicio al Cliente	Motivación y Trabajo en equipo			
Resultados de Aprendizaje: MEJORAR LA ACTITUD, MEDIANTE LA CONCIENTIZACIÓN ACERCA DEL ROL DE LOS ACTORES INVOLUCRADOS EN EL SERVICIO.	Competencia: INTERACTUAR CON CLIENTES DE ACUERDO CON LAS POLÍTICAS Y ESTRATEGIAS DE SERVICIO DE LA COMPAÑÍA			



Duración de la guía (en horas): 40

2. INTRODUCCIÓN

Una **empresa** es una **unidad económico-social**, integrada por elementos humanos, materiales y técnicos, que tiene el objetivo de obtener utilidades a través de su participación en el mercado de bienes y servicios. Para esto, hace uso de los **factores productivos** (trabajo, tierra y capital).

El servicio es el contacto con los clientes, esta experiencia debe reflejar la calidad del producto de quien lo ofrece, como de quien lo recibe, significa que debe haber una coherencia entre procesos, conocimientos, actitudes, recursos para lograr este fin.

3. ESTRUCTURACION DIDACTICA DE LAS ACTIVIDADES DE APRENDIZAJE

3.1 Actividades de Reflexión inicial.

Observe el video que se encuentra en el siguiente enlace <https://youtu.be/GU-UJMmRq44> y genere una lluvia de ideas de lo que significa trabajar en equipo

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

1.3.1 Consulte y explique los significados de:

Diligencie con sinceridad el cuestionario que se encuentra en la página 4 del Libro Motivación y Trabajo en Equipo (<http://hsu.cl/wp->



<content/uploads/2015/11/motivacion.pdf> , analice los resultados con tres compañero.

Y de Respuesta a la siguiente pregunta: **¿Por qué Motivar a los Trabajadores?**

1.4 Actividades de apropiación del conocimiento (Conceptualización y Teorización).

Lea la cartilla guía de esta temática y de respuesta a las siguientes preguntas, haga su presentación por medio de un gráfico, mapa mental, presentación en diapositiva.

- **¿Qué es la Motivación y como lo beneficia a usted, sus colaboradores y su empresa?**
- **¿Cómo utilizar estrategias de motivación?**
- **¿Cómo los grupos de trabajo formal e informal afectan la motivación de los trabajadores?**
- **¿Cómo promover el trabajo en equipo entre sus colaboradores?**
- **¿Cómo dejar que sus colaboradores le ayuden a solucionar problemas y a hacer sugerencias de manera que construya un trabajo en equipo?**

1.5 Actividades de transferencia del conocimiento.

Investigue casos exitosos de empresas que se destaquen por Motivar a sus trabajadores, y genere una propuesta al interior de la empresa donde trabaja que contribuya y mejore la motivación y trabajo en equipo

1.1 Actividades de evaluación.

- **Entrega de los trabajos escritos.**
- **Sustentación de la propuesta.**



SERVICIO NACIONAL DE APRENDIZAJE SENA

GUÍA DE APRENDIZAJE

SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN

Proceso Gestión de la Formación Profesional Integral

Procedimiento Ejecución de la Formación Profesional Integral

Versión: 02

Fecha: 30/09/2013

Código: F004-P006-GFPI

Evidencias de Aprendizaje	Criterios de Evaluación	Técnicas e Instrumentos de Evaluación
Evidencias de Conocimiento: Exposiciones Evidencias de Desempeño: Presentación de la propuesta Evidencias de Producto: Entrega del trabajo escrito	RECONOCE LA IMPORTANCIA DE LA ORIENTACIÓN PERSONAL AL SERVICIO, PARA EL BUEN DESEMPEÑO DENTRO DE LA ORGANIZACIÓN.	Lista de chequeo



4. RECURSOS PARA EL APRENDIZAJE

ACTIVIDADES DEL PROYECTO	DURACIÓN (Horas)	Materiales de formación devolutivos: (Equipos/Herramientas)		Materiales de formación (consumibles)		Talento Humano (Instructores)		AMBIENTES DE APRENDIZAJE TIPIFICADOS
		Descripción	Cantidad	Descripción	Cantidad	Especialidad	Cantidad	ESCENARIO (Aula, Laboratorio, taller, unidad productiva) y elementos y condiciones de seguridad industrial, salud ocupacional y medio ambiente
Actualización Servicio al Cliente	10	Portátil, vídeo beam	1			Admón. Turístico y Hotelero	1	Normal



5. GLOSARIO DE TERMINOS

Servicio al cliente, motivación, trabajo en equipo,

6. REFERENTES BIBLIOGRÁFICOS

Motivación y Trabajo en equipo. Escuela de supervisores libro de auto aprendizaje,
<http://hsu.cl/wp-content/uploads/2015/11/motivacion.pdf>.

7. CONTROL DEL DOCUMENTO (ELABORADA POR)

Juan Pablo Dueñas Mejía

Instructor de Turismo SENA