



GUÍA DE APRENDIZAJE N° 02

1. IDENTIFICACIÓN DE LA GUIA DE APRENDIZAJE

Programa de Formación: SERVICIO AL CLIENTE PARA PERSONAL DE CONTACTO					
Nombre del Proyecto: ACTUALIZACIÓN EN SERVICIO AL CLIENTE USUARIOS FUNDACION EPM					
Código:					
Fase del proyecto:					
		Ambiente de formación ESCENARIO (Aula, Laboratorio, taller, unidad productiva) y elementos y condiciones de seguridad industrial, salud ocupacional y medio ambiente	MATERIALES DE FORMACIÓN		
Actividad (es) del Proyecto: Actualización Servicio al Cliente	Actividad (es) de Aprendizaje: Técnicas y habilidades comunicativas		DEVOLUTIVO (Herramienta - equipo) Video beam	CONSUMIBLE (unidades empleadas durante el programa)	
Resultados de Aprendizaje: MODIFICAR EL COMPORTAMIENTO HACIA LOS CLIENTES, A PARTIR DEL RECONOCIMIENTO DE DIMENSIONES HUMANAS INMERSAS EN LAS RELACIONES PERSONALES	Competencia: INTERACTUAR CON CLIENTES DE ACUERDO CON POLÍTICAS Y ESTRATEGIAS DE SERVICIO DE LA COMPAÑÍA				



Duración de la guía (en horas): 16

2. INTRODUCCIÓN

Ahora que usted es un líder en la prestación del Servicios usted tiene nuevas responsabilidades y por ello necesita utilizar nuevas y diferentes habilidades tales como la buena comunicación, para motivar a sus colaboradores y mejorar el desempeño de su equipo de trabajo.

En este taller, se le brindaran herramientas que le ayudaran a hacer mejor su trabajo, a mejorar su confianza y aumentar su auto estima, a ganar respeto, mejorar su eficiencia, aumentar su potencial para futuras oportunidades.

3. ESTRUCTURACION DIDACTICA DE LAS ACTIVIDADES DE APRENDIZAJE

1.1 Actividades de Reflexión inicial.

Preguntas orientativas:

¿Ha sentido alguna vez que sus ideas no son entendidas por sus compañeros?

¿Se ha encontrado a si mismo alguna vez pensando en otra cosa mientras alguien habla?

1.2 Resuelva la actividad de sopa de letras y una vez identifique las palabras que allí se encuentran busque su significado y expóngalas de una manera creativa

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



1.3.1 Elaborar la lectura del documento Habilidades Comunicativas y resuelva las actividades que allí se propone Mejorando la comunicación, Elaborar una presentación para exponer

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

Observe el video en youtube: de El Poder de la Comunicación Inteligente de la Dra Sonia Gonzales.

Una vez termine, elabore un ensayo de una hoja donde exponga sus conclusiones acerca de este tema. El ensayo lo debe entregar en una hoja tamaño carta, letra legible escrito a mano.

1.5 Actividades de transferencia del conocimiento.

A partir del uso de las tics, elaborar un video de presentación de un tema que contribuya a fortalecer los conocimientos de habilidades y técnicas comunicativas. Recuerde se calificara la incorporación de habilidades comunicativas anteriormente expuestas

Subir el video por YouTube y anexarlo al muro que se habilito para este fin la dirección del muro es: <http://es.padlet.com/jpduenasm/ooxblpg2z6>

Elaborar una encuesta de satisfacción y aprobación de su presentación usando las tics se pueden apoyar en google drive encuestas.

1.2 Actividades de evaluación.

Evidencias de Aprendizaje	Criterios de Evaluación	Técnicas e Instrumentos de Evaluación
Evidencias de Conocimiento: CONOCIMIENTOS EN	GENERA ESTRATEGIAS DE ATENCIÓN A LOS CLIENTES, ARMONIZANDO LOS INTERESES: DE LOS	Cuestionario de preguntas.



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

TECNICAS Y HABILIDADES
COMUNICATIVAS

**Evidencias de
Desempeño: Incorpora
técnicas comunicativas
en sus presentaciones**

**Evidencias de Producto:
Expone un tema
utilizando tecnologías de
la comunicación y aplica
técnicas y habilidades
comunicativas**

**CLIENTES, DE LA
ORGANIZACIÓN, Y LOS
PERSONALES**

**Exposición del tema
Mejorando La
Comunicación.**

**Presentación del vídeo de
un tema de interés para el
programa de formación.**

Organización del evento.



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 y vídeo beam	1			Admón. Turístico y Hotelero	1	Normal



5. GLOSARIO DE TERMINOS

CLIENTE: TIPOLOGÍAS, NECESIDADES Y DESEOS DEL CLIENTE, MOTIVACIONES, EXPERIENCIAS, HÁBITOS, TENDENCIAS, MODAS, COSTUMBRES, CULTURA.

6. REFERENTES BIBLIOGRÁFICOS

Supervisores, E. d. (s.f.). Mejorando La Comunicación. *Mejorando La Comunicación Libro 3* . Santiago de Chile, Chile: www.hsu.cl.

<https://www.youtube.com/watch?v=8UqQxqcvDOW>

7. CONTROL DEL DOCUMENTO (ELABORADA POR)

Juan Pablo Dueñas Mejía

Instructor de Turismo SENA