



GUÍA DE APRENDIZAJE N° 03

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 DEVOLUTIVO (Herramienta - equipo) Video beam | |
| Actividad (es) del Proyecto: Actualización Servicio al Cliente | Actividad (es) de Aprendizaje: Fundamentación en Servicio al Cliente | | CONSUMIBLE (unidades empleadas durante el programa) | |
| Resultados de Aprendizaje: RECONOCER LAS CONDICIONES GENERALES, PARA UN SISTEMA DESERVICIO DE CALIDAD | Competencia: INTERACTUAR CON CLIENTES DE ACUERDO CON POLÍTICAS Y ESTRATEGIAS DE SERVICIO DE LA COMPAÑÍA | | | |
| Duración de la guía (en horas): 16 | | | | |



2. INTRODUCCIÓN

Las empresas que sobreviven, se desarrollan y crecen, son aquellas que sirven.

El servir a otros ha sido identificado como factor clave y estratégico en la competitividad de las empresas exitosas, que recurriendo a modernas tecnologías y metodologías, buscan la forma de ir más allá de la optimización de sus sistemas de servicio, de modo de hacerlos no sólo más eficientes y facilitadores para sus clientes, sino sobre todo más inteligentes, entretenidos y memorables tanto para quien lo recibe como para quien lo entrega.

Por otro lado, el servir a otros, no sólo es un factor clave y estratégico en la competitividad de las empresas – es también un sentimiento, es la diferencia entre la sonrisa de plástico y el genuino interés en servir a otro – “Hay la alegría de ser sano y de ser justo, pero hay sobre todo la hermosa, la inmensa alegría de servir”

(G. Mistral)

Servir a otros entonces significa amarlos, desearles lo mejor, no perjudicarlos, no engañarlos, no deteriorar el medio ambiente, etc., y ello obviamente implica actuar con responsabilidad en cada una de las fases del proceso de servir, considerando sus consecuencias también en el futuro lejano.

Pero, las empresas para ser exitosas, no sólo deben servir a sus clientes, sino también a sus Colaboradores, a sus proveedores, a sus propios accionistas, a la comunidad y en definitiva, a la sociedad entera.

3. ESTRUCTURACION DIDACTICA DE LAS ACTIVIDADES DE APRENDIZAJE

1.1 Actividades de Reflexión inicial.

Preguntas orientativas:

¿Para Usted que es Servicio?

¿Qué diferencia encuentra entre Producto, Servicio y Experiencia?

En el foro habilitado de respuesta a estos interrogantes en el la sesión dialogar entorno a este tema.



1.2 Observe el vídeo y saque sus conclusiones sobre las consecuencias de un mal servicio de una persona de contacto

1.3 Prepare una actividad lúdica relacionada con este tema.

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

1.3.1 Lea el documento del Desafío de Rene Fischer y elabore una exposición de los siguientes temas:

- El Servicio como Experiencia
- Características de las Experiencias
- Fabricar experiencias es como trabajar en el teatro
- Los Componentes del Servicio/Experiencia
- Los Adjetivos Polarizantes o Atributos de un Servicio

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

Observe y estudie el material de apoyo sobre el arte de crear experiencias, consulte en internet casos exitosos de empresas e identifique en ellas por que la el servicio al cliente contribuye a su crecimiento y permanencia

1.5 Actividades de transferencia del conocimiento.

Identifique una empresa en su entorno, puede ser donde usted trabaja y diagnostique la calidad en la prestación de servicio que se brinda.

1.4 Actividades de evaluación.

Elabore el cuestionario que está en documentos de apoyo de la guía resuélvalo y analice que tanto sabe de servicio al cliente.



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 |
|--|--|--|
| <p>Evidencias de Conocimiento: CONOCIMIENTOS ERVICIO AL CLIENTE</p> <p>Evidencias de Desempeño: Diagnostica en la empresa la calidad del servicio que se presta</p> <p>Evidencias de Producto: Expone los temas asignados</p> | <p>IDENTIFICA EL NIVEL PERSONAL Y EMPRESARIAL, ANTE LOS REQUERIMIENTOS DE UN SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD.</p> | <p>Cuestionario de preguntas.</p> <p>Exposición del tema</p> |



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.

Experiencias, Producto, Servicio

6. REFERENTES BIBLIOGRÁFICOS

El desafío del Servicio de Rene Fischer. <http://hsu.cl/wp-content/uploads/2015/11/desafio.pdf>

7. CONTROL DEL DOCUMENTO (ELABORADA POR)

Juan Pablo Dueñas Mejía

Instructor de Turismo SENA