



GUÍA DE APRENDIZAJE N° 04

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): 10				



2. INTRODUCCIÓN

La construcción de una cultura de servicio comienza por aprender a pararnos en el lado de la armonía de sentimientos y desde allí construir una nueva actitud capaz de Generar diálogos y acciones puras, aprendiendo a cuidar al otro. El cambio comienza contigo. En los hoteles, el cliente se llama huésped, ello nos recuerda que es Nuestro invitado, nuestro huésped, alguien a quien debemos cuidar como si fuera parte de nosotros mismos. La noción de cuidar al otro es la esencia misma de la actividad de un hotel y de cualquier empresa de servicio. Es la economía del alma. Es cuando nos conectamos emocionalmente con el otro y lo cuidamos.

Para mejorar el servicio entonces es necesario cambiar conductas y para ello la sola capacitación no es suficiente. Los trabajadores tienden a cambiar cuando observan que sus superiores, sus pares y subordinados actúan de una cierta forma, es decir cuando observan y experimentan una cultura de servicio.

3. ESTRUCTURACION DIDACTICA DE LAS ACTIVIDADES DE APRENDIZAJE

1.1 Actividades de Reflexión inicial.

Preguntas orientativas:

Observe el video el Vuelo de los Gansos el cual encuentra en este link;

<https://youtu.be/CAat9pDPSFQ>

¿Cuál I cree que es la diferencia entre Equipo de Trabajo y Grupo de Trabajo?

¿Por qué trabajar en equipo?

¿Cuáles son las ventajas de trabajar en equipo?

Diseñe una actividad lúdica la cual implique el trabajo en Equipo.



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

1.3.1 Conformen Equipos de Trabajo y lean el documento del Desafío de Rene Fischer y elabore una exposición creativa de los siguientes temas:

- Clasificación de los servicios y experiencias.
- Los servicios como un sistema.
- La experienciación
- La Administración del personal de contacto

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

Observe y estudie el material de apoyo sobre el Desafío del servicio. Identifique en el medio una empresa y por medio de un esquema identifique los elementos básicos que hacen parte de un sistema de servicio al cliente.

1.5 Actividades de transferencia del conocimiento.

Hacer gestión para visitar una empresa que brinde un servicio, puede ser en la que usted trabaja, y explicar qué tipo de servicio brinda, como está compuesto el sistema de servicio, quienes son el personal de contacto, que hace diferente el servicio que brinda con otros servicios similares.

Pueden realizarlo por medio de una entrevista, un vídeo o visitar el lugar directamente.

1.2 Actividades de evaluación.

Los trabajos anteriores se evaluarán colaborativamente

Evidencias de Aprendizaje	Criterios de Evaluación	Técnicas e Instrumentos de Evaluación
----------------------------------	--------------------------------	--



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
Conocimiento:**

**Evidencias de
Desempeño: Identifica
como está compuesto el
sistema de prestación de
servicio de la empresa**

**Evidencias de Producto:
Expone los temas
asignados**

**IDENTIFICA EL NIVEL
PERSONAL Y
EMPRESARIAL, ANTE
LOS REQUERIMIENTOS
DE UN SISTEMA DE
GESTIÓN DE CALIDAD.**

**Cuestionario de
preguntas.**

Exposición del tema



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