



GUÍA DE APRENDIZAJE Nº 05

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:				
Actividad (es) del Proyecto: Actualización Servicio al Cliente	Actividad (es) de Aprendizaje: Fundamentación en Servicio al Cliente	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	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

Como consecuencia de la participación del cliente como actor y espectador en el sistema de producción del servicio y de su propia experiencia, su actuación no debe quedar al azar, sino que debe ser debidamente planeada, dirigida y, en definitiva, administrada. El primer paso es involucrar a la demanda en la elaboración misma del producto, servicio, experiencia. Tradicionalmente las encuestas dirigidas a los clientes potenciales se concentran en recopilar información sobre patrones de consumo, motivaciones y acerca de sus características socio-económicas, frente a un producto o servicio previamente diseñado.

Para escuchar a sus clientes hoy usted tiene nuevas y potentes herramientas, además de las tradicionales, encuestas y grupos de enfoques hoy dispone de la web donde las redes sociales serán su mejor indicador. Four Square, Twitter, TripAdvisor, mashwork.com, son algunas herramientas poderosas para conocer que opinan sus clientes. Mashwork.com ofrece un servicio de reportes fácil de comprender, que se concentra más allá del rumor, que le permite estar encima de la conversación supervisando lo que sus consumidores sienten, cuánta pasión sienten por sus productos y servicios, es decir cuán conectados emocionalmente están con su negocio, y lo que esto significa para sus iniciativas de mejorar el servicio.

3. ESTRUCTURACION DIDACTICA DE LAS ACTIVIDADES DE APRENDIZAJE

1.1 Actividades de Reflexión inicial.

Preguntas orientativas:

Observe el video **Atención al cliente el mal servicio**; <https://youtu.be/U81kogEXNHI> y <https://youtu.be/18eCbu0Vxpo>

¿Qué opinas de la impersonalidad en el servicio?

¿Cómo actuarías en un caso en que no sientes que te están brindando un buen servicio?

¿Te quejarías por un mal servicio? Nos puedes participar de una experiencia.



¿Qué tipología de cliente conoces y a que grupo tu perteneces?

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:

- Administración de la Participación del Cliente
- La Estrategia de Servicio
- Cultura de Servicio
- Medición de servicio al cliente
- Tipología del cliente tradicional y actual

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

Consulte en una empresa que se caracteriza por planificar un buen servicio e identifique como han logrado para construir una cultura de servicio, apóyese en el documento de **Desafío del Servicio**, en el capítulo cultura del servicio.

1.5 Actividades de transferencia del conocimiento.

Construya una propuesta de cultura de servicio para el establecimiento en el que trabaja.

1.2 Actividades de evaluación.

Los trabajos anteriores se evaluarán colaborativamente

Evidencias de Aprendizaje	Criterios de Evaluación	Técnicas e Instrumentos de Evaluación
Evidencias de Conocimiento:: Identifica la tipologías de cliente actuales	IDENTIFICA EL NIVEL PERSONAL Y EMPRESARIAL, ANTE LOS REQUERIMIENTOS	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

Evidencias de Desempeño: Expone con claridad la cultura de servicio de una empresa exitosa Producto: Expone la propuesta para construir una cultura de servicio en la empresa donde trabaja.	DE UN SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD.	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