



Atención integral al cliente



01 **Presentación**

El programa técnico en Atención integral al cliente, busca formar capital humano de calidad y proyectado para formar aprendices competentes para trabajar en empresas de cualquier actividad económica y tamaño, que sea capaz de atender la demanda de clientes en diversos tipo de transacciones y solicitud de servicios, usando las nuevas tecnologías, con gran capacidad comunicativa, actitud de servicio, disposición para la atención y solución a requerimientos.

Y con gran sentido de pertenencia, ya que es importante lograr un acercamiento entre la empresa y el cliente y sus necesidades.

El desarrollo de este programa de formación profesional integral se focalizan tres procesos fundamentales, ellos son: atención integral de clientes, trámite de requerimientos y políticas de inclusión.

El desarrollo de este programa de formación le permitirá al egresado asesorar a los usuarios sobre los servicios y/o productos que requiera, realizar procesos de recepción y trámite de requerimientos hasta dar solución oportuna a los clientes sin distinción alguna, acorde con la normatividad y protocolos que rige para cada uno de los procesos que se realizan.

El aprendiz recibirá una formación profesional integral, permitiéndole incorporarse al mundo del servicio al cliente, desarrollando competencias requeridas para desempeñar, con calidad, los procesos asociados a las áreas de atención a clientes, donde prevalezca lo humano y su satisfacción, todo con una mirada inclusiva.

El programa se ofrece en modalidad virtual con encuentros sincrónicos que le permiten al aprendiz acceder desde cualquier punto con conexión a internet en todo el territorio nacional.

Los egresados del programa podrán desempeñarse en los cargos de auxiliar de información, auxiliar en atención al cliente, auxiliar en información y servicio al cliente y auxiliar quejas y reclamos, con capacidades suficientes en lo relacionado con el uso de nuevas tecnologías, como herramienta fundamental para facilitar, de manera eficiente, las necesidades y deseos de los clientes, con el fin de resolver las inquietudes regulares o canalizar los requerimientos al área correspondiente proporcionando una adecuada información y atención a los diferentes tipos de cliente dentro de la organización.

Información del programa

Click para ver el video

**Código**
135303

**horas**
2208

**Duración**
15 meses

**Modalidad**
Virtual



La oferta se dirige a empleados de empresas públicas o privadas que tengan contacto directo con clientes o colaboradores, que recepcionen quejas o requerimientos y que no estén certificados o que quieran actualizar sus conocimientos, así como a todas las personas interesadas que cumplan con los requisitos y que aprueben los procesos de ingreso.

Bienvenidos.

02 Justificación del programa

Las interacciones que se generan entre la empresa y el consumidor son una amplia recolección de momentos en los que los consumidores entran en contacto con un producto, bien o marca, hasta su compra final si su experiencia fue de calidad, y esto se logra si se cuenta con colaboradores que suministran, asesoran y responden sobre información de bienes, productos y/o servicios para resolver las inquietudes regulares o canalizar los requerimientos al área correspondiente.

En Colombia existe una ocupación laboral que marca la pauta para la calificación del talento humano, en particular para Auxiliares de Información y Servicio al Cliente que se está presentando con una tendencia positiva y creciente en relación con el año 2019, por lo que es importante aumentar con calidad dicho porcentaje y formar personal calificado para un área tan importante e indispensable en cualquier organización.

Por lo anterior, el Servicio Nacional de Aprendizaje – SENA, pone a consideración el programa de formación a nivel técnico laboral en **Atención integral al cliente** que posibilita, a quien en él se forme, desarrollar habilidades como atender clientes de acuerdo con procedimiento de servicio y normativa y en tramitar requerimientos del usuario según el procedimiento técnico y protocolo de servicio; a las empresas fortalecer el equipo de soporte en atención a clientes al contar con un recurso humano cualificado; y a los clientes, recibir una atención integral con calidad sin distinción alguna en donde lo humano prevalezca y la satisfacción del cliente haga presencia, pero sobre todo, lograr que se fortalezca la relación persona a persona.





03 Competencias a desarrollar

- 210601020 - Atender clientes de acuerdo con procedimiento de servicio y normativa.
- 260102029 - Tramitar requerimientos del usuario de acuerdo con procedimiento técnico y protocolo de servicio.
- 240201530 - Resultado de Aprendizaje de la Inducción.
- 240201526 - Enrique Low Murtra - Interactuar en el contexto productivo y social de acuerdo con principios éticos para la construcción de una cultura de paz.
- 220601501 - Aplicar prácticas de protección ambiental, seguridad y salud en el trabajo de acuerdo con las políticas organizacionales y la normatividad vigente.
- 230101507 - Generar hábitos saludables de vida mediante la aplicación de programas de actividad física en los contextos productivos y sociales.
- 210201501 - Ejercer derechos fundamentales del trabajo en el marco de la Constitución Política y los convenios internacionales.
- 240201533 - Fomentar cultura emprendedora según habilidades y competencias personales.
- 240201528 - Razonar cuantitativamente frente a situaciones susceptibles de ser abordadas de manera matemática en contextos laborales, sociales y personales.
- 220501046 - Utilizar herramientas informáticas de acuerdo con las necesidades de manejo de información.
- 240201524 - Desarrollar procesos de comunicación eficaces y efectivos, teniendo en cuenta situaciones de orden social, personal y productivo.
- 240202501 - Interactuar en lengua inglesa de forma oral y escrita dentro de contextos sociales y laborales según los criterios establecidos por el marco común europeo de referencia para las lenguas.
- 999999999 - Aplicar en la resolución de problemas reales del sector productivo, los conocimientos, habilidades y destrezas pertinentes a las competencias del programa de formación asumiendo estrategias y metodologías de autogestión.



04 Perfil de ingreso

- Nivel académico adecuado para caracterizar al aspirante de acuerdo con el perfil de egreso: Básico Secundaria, grado 9°. Requiere certificación académica.
- No requiere formación para el trabajo y desarrollo humano.
- Edad mínima definida por ley: 14 años.
- Superar prueba de aptitud y conocimiento.
- Considerando la legislación y normatividad SENA, el programa de formación posibilita el ingreso de personas con discapacidad. Resolución 1726 de 2014.
- Aspectos actitudinales, motivacionales o de interés: preferencia por trabajos que implican contacto e interacción con otras personas e interés por identificar y satisfacer las necesidades de los demás, con actitud proactiva, con iniciativa, abierto al cambio, orientado al detalle, organizado, dispuesto a respetar jerarquías y acatar órdenes y seguir instrucciones, dispuesto a cumplir normas, procedimientos, estándares y protocolos, dispuesto a colaborar y regular sus emociones en la interacción social.

05 Perfil de egreso

El egresado del técnico laboral en **Atención integral al cliente** estará formado integralmente para informar sobre procedimientos y productos; atender clientes con visión incluyente en relación con procedimientos y productos, procesar la información para optimizar la prestación del servicio y con habilidades comunicativas, de relaciones interpersonales y manejo ético de la información, de igual manera estará en capacidad de organizar una unidad de negocio o ser un emprendedor independiente, aportando a su comunidad en la orientación técnica de unidades productivas en cuanto a la responsabilidad e inclusión social.

Se caracterizará, además, por ser una persona íntegra, competente, capaz de colaborar con equipos de trabajo generando espacios de reflexión y aprendizaje de acuerdo con objetivos establecidos, con la habilidad de resolver problemas o situaciones de diversa índole, actuando de forma comprometida con la organización y el entorno.



06 Estrategia metodológica

Centrada en la construcción de autonomía para garantizar la calidad del estudio en el marco de la formación por competencias, el aprendizaje por proyectos y el uso de técnicas didácticas activas que estimulan el pensamiento para la resolución de problemas simulados y reales; soportadas en la utilización de las tecnologías de la información y la comunicación, integradas, en ambientes abiertos y pluritecnológicos que, en todo caso, recrean el contexto productivo y vinculan al aprendiz con la realidad cotidiana y el desarrollo de las competencias.

Igualmente, debe estimular de manera permanente la autocrítica y la reflexión del aprendiz sobre el quehacer y los resultados de aprendizaje que logra a través de la vinculación activa de las cuatro fuentes de información para la construcción de conocimiento:

- › El instructor - Tutor
- › El entorno
- › Las TIC
- › El trabajo colaborativo

Además, la estrategia promueve el trabajo autónomo; también se presentan las prácticas actuales en atención integral al cliente, relacionada con la especialidad y en proyección al resultado del análisis de las técnicas desarrolladas.

Las técnicas didácticas activas, a utilizar, son las acordes con los procesos de enseñanza-aprendizaje de la modalidad virtual como: estudios de casos, método de preguntas, portafolios, demostraciones e ilustraciones que logren apropiarse en el aprendiz, los conocimientos para completar las competencias definidas en el programa.