



Atención integral al cliente

Servicio Nacional de Aprendizaje - SENA

Nivel de formación: Técnico

01 Presentación

Estudia Atención Integral al Cliente, y como egresado SENA, contactarás, diligenciarás y orientarás al cliente de acuerdo con protocolos de servicio, política de inclusión, requerimientos en diversos tipos de transacciones y solicitudes de servicios, usando las nuevas tecnologías; de esta forma podrás desempeñarte en diferentes unidades de negocio o ser un emprendedor independiente.

Este técnico tendrá una duración de 15 meses y se impartirá en modalidad 100% virtual. Para inscribirte, debes contar con un computador o Tablet con acceso a internet.

¡Súmate a esta propuesta de formación y haz parte de los miles de colombianos que le apuestan al cambio!

Inscríbete en www.senasofiaplus.edu.co



Información del programa

Ver video



Código

135303



Horas

2.208



Duración

15 meses



Modalidad

Virtual



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