



## 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](http://www.senasofiaplus.edu.co)



**Código**  
135303



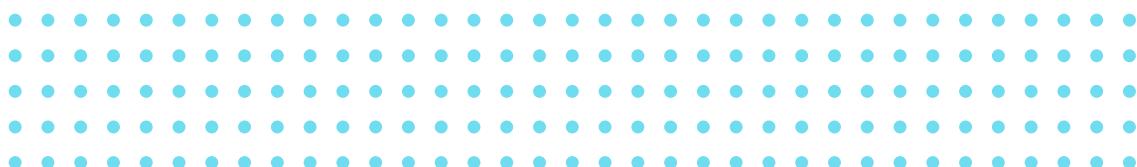
**Horas**  
2.208



**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 respondan 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 apropiar en el aprendiz, los conocimientos para completar las competencias definidas en el programa