



Servicio al cliente: un reto personal

Servicio Nacional de Aprendizaje - SENA
Nivel de formación: **Complementaria**

01 Presentación



Código
13530492



Horas
40



Modalidad
Virtual



02 Justificación del programa

El servicio al cliente involucra a todas las áreas de una empresa y permite mantener un buen clima laboral a nivel interno y una excelente imagen corporativa, por lo tanto, permite la consolidación y el fortalecimiento de la organización, de ahí su importancia, pues este incide en el nivel de satisfacción y reconocimiento de los clientes. Gracias a él se genera la capacidad en las empresas, para captar nuevos clientes, aumentar las ventas, ser reconocida por el valor que agrega al producto o servicio ofrecido, y con esto incrementar su productividad y competitividad. Teniendo en cuenta lo anterior, el Servicio Nacional de Aprendizaje – SENA pone a disposición el programa de formación Servicio al cliente: un reto personal, con el fin de ofrecer los conceptos y las herramientas fundamentales para la atención al cliente y la atención oportuna de necesidades a nivel interno y externo, aportando al crecimiento personal, profesional y por ende al desarrollo empresarial.

03 Competencias a desarrollar

210601010. Facilitar el servicio a los clientes de acuerdo con las políticas de la organización.

04 Perfil de ingreso

Se requiere que el aprendiz AVA tenga dominio de elementos básicos en el manejo de herramientas informáticas y de comunicación como: correo electrónico, chats, procesadores de texto, *software* para presentaciones, navegadores de internet y otros sistemas y herramientas tecnológicas necesarias para la formación virtual.

05 Estrategia metodológica

Centrada en la construcción de autonomía para garantizar la calidad de la formación en el marco de la formación por competencias, el aprendizaje por proyectos o 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 virtuales de aprendizaje, 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.