



## **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.