



Servicio al cliente desde las unidades administrativas de la organización

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

01 Presentación

Bienvenido al programa complementario Servicio al cliente desde las unidades administrativas de la organización, orientado por el SENA. El cual tiene el propósito de presentar el contexto de enseñanza y aprendizaje, se invita a consultar el siguiente vídeo:



Código
13530004



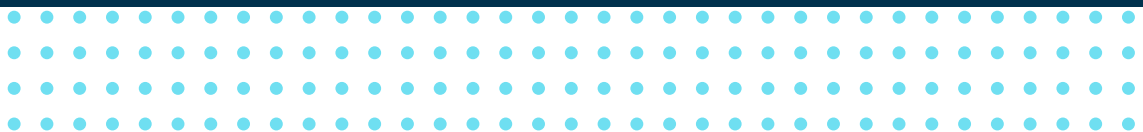
Horas
48



Duración
1 mes



Modalidad
Virtual



02 Justificación del programa

El entorno empresarial se enfrenta a grandes transformaciones en los procesos de atención, servicio y manejo de clientes; por lo cual se debe dar respuestas oportunas de los usuarios internos y externos de las organizaciones, en los cuales se brinde una solución oportuna a las necesidades planteadas, realizando el respectivo seguimiento y los planes de mejora continua.

Es así, como teniendo en cuenta las necesidades e intereses de las organizaciones y de los clientes, las instituciones educativas deben procurar espacios de aprendizaje soportados en normas de competencia laboral, lineamientos normativos y tendencias operativas; que fortalezcan conocimientos y desarrollen habilidades a partir de estos contenidos que podrán ser ofertados a las organizaciones y al personal de apoyo administrativo.

El SENA, con miras a fortalecer el talento humano de las regiones, emprende programas de formación, brindando una alternativa para desarrollar capacidades en temáticas como servicio al cliente, sistemas de información y comunicación, normas de calidad.

03 Competencias a desarrollar

210601020. Atender clientes de acuerdo con procedimiento de servicio y normativa.

04 Requisitos de ingreso

Personas mayores de 14 años, con noveno grado de bachillerato, interesados en adquirir habilidades y destrezas en el área de servicio al cliente y área administrativa de las organizaciones. Deben anexar carta de presentación expedida por la comunidad y cumplir con el trámite de selección definido por el Centro.

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 y el uso de técnicas didácticas activas que estimulan el pensamiento para la resolución de problemas simulados y reales; soportadas en el 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 que hacer 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.