

 <p>Modelo de Mejora Continua</p>	<p>LÍNEA TECNOLÓGICA DEL PROGRAMA CLIENTE RED TECNOLÓGICA LOGÍSTICA Y TRANSPORTE</p>	
<p>DISEÑO DE ACCIONES DE FORMACION COMPLEMENTARIA</p>		
<p>CÓDIGO:</p>	<p>DENOMINACIÓN DEL PROGRAMA</p>	
<p>13530492</p>	<p>SERVICIO AL CLIENTE: UN RETO PERSONAL,</p>	
<p>VERSIÓN: 2</p>	<p>SECTOR DEL PROGRAMA: SERVICIOS</p>	
<p>Vigencia del Programa</p>	<p>Fecha inicio Programa: 04/04/2016 Fecha Fin Programa: El programa aún se encuentra vigente</p>	
<p>DURACIÓN MÁXIMA</p>	<p>40 horas</p>	
<p>JUSTIFICACIÓN:</p>	<p>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 éste 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.</p> <p>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 como externo, aportando al crecimiento personal, profesional y por ende al desarrollo empresarial.</p>	
<p>REQUISITOS DE INGRESO:</p>	<p>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.</p>	
<p>ESTRATEGIA METODOLÓGICA:</p>	<p>Centrada en la construcción de autonomía para garantizar la calidad de la formación en el marco de la educación 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.</p> <p>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:</p> <p>El instructor - Tutor. El entorno. Las TIC. El trabajo colaborativo.</p>	

 <p>SENA Modelo de Mejora Continua</p>	<p>LÍNEA TECNOLÓGICA DEL PROGRAMA CLIENTE RED TECNOLÓGICA LOGÍSTICA Y TRANSPORTE</p>
COMPETENCIA	
CÓDIGO:	DENOMINACIÓN
210601010	FACILITAR EL SERVICIO A LOS CLIENTES DE ACUERDO CON LAS POLÍTICAS DE LA ORGANIZACIÓN.
ELEMENTO(S) DE LA COMPETENCIA	
DENOMINACIÓN	
Ofrecer atención personalizada a los clientes de acuerdo con las políticas de la organización.	
2. RESULTADOS DE APRENDIZAJE	
DESCRIPCIÓN	
VERIFICAR LA CALIDAD Y TRAZABILIDAD DEL SERVICIO, DE ACUERDO CON PARÁMETROS DE ATENCIÓN PERFECTA Y LAS POLÍTICAS EMPRESARIALES.	
IDENTIFICAR MOMENTOS DE VERDAD Y PROCESOS DE NEGOCIACIÓN, TENIENDO EN CUENTA LA SATISFACCIÓN DEL CLIENTE.	
RECONOCER LA NECESIDAD DEL SERVICIO, SEGÚN LA TIPOLOGÍA DEL CLIENTE Y LAS POLÍTICAS ORGANIZACIONALES.	
APLICAR ACTITUDES, VALORES Y PROTOCOLOS DE SERVICIO, DE ACUERDO CON ESTÁNDARES DE CALIDAD, COMUNICACIÓN EMPRESARIAL Y POLÍTICAS DE LA ORGANIZACIÓN.	
3. CONOCIMIENTOS	
3.1. CONOCIMIENTOS DE CONCEPTOS Y PRINCIPIOS	
<p>SERVICIO: CONCEPTO, CUALIDADES, ACTITUD DE SERVICIO. SERVICIO AL CLIENTE: CONCEPTO, PRINCIPIOS BÁSICOS, CONSEJOS PRÁCTICOS. CICLO DEL SERVICIO: CONCEPTO. CLIENTE: CONCEPTO, TIPOLOGÍA, ABORDAJE ASERTIVO. COMUNICACIÓN: CONCEPTO, COMUNICACIÓN EXITOSA, TIPOS DE COMUNICACIÓN. PROTOCOLO Y ETIQUETA EMPRESARIAL: CONCEPTO, IMAGEN Y APARIENCIA PERSONAL. VALORES ORGANIZACIONALES: CONCEPTO, CLASIFICACIÓN. PROTOCOLO DEL SERVICIO: PRESENTACIÓN PERSONAL, VALORES ORGANIZACIONALES. MOMENTOS DE VERDAD: CONCEPTO, CORRECTA ACTITUD. INTELIGENCIA EMOCIONAL: CONCEPTO, CEREBRO EMOCIONAL, NATURALEZA, INTELIGENCIA APLICADA, ALFABETIZACIÓN EMOCIONAL. NEGOCIACIÓN: CONCEPTO, ACTITUDES, TIPOS, HABILIDADES BÁSICAS PARA LA NEGOCIACIÓN, ETAPAS, CLAVES PARA UNA NEGOCIACIÓN EXITOSA. CONFLICTO: CONCEPTO, TIPOS, ELEMENTOS, FUENTES DEL CONFLICTO ORGANIZACIONAL, VARIABLES, MANEJO Y RESOLUCIÓN. MEDICIÓN DE LA SATISFACCIÓN DEL CLIENTE: CONCEPTO, PETICIÓN, QUEJA, RECLAMO. ATENCIÓN PERFECTA: CONCEPTO, PROFESIONALIDAD, EFICIENCIA, RAPIDEZ, FORMALIDAD, EXPERIENCIA, COMPRENSIÓN, TACTO, AMABILIDAD. CALIDAD DEL SERVICIO: CONCEPTO, PRINCIPIOS, FACTORES, EVALUACIÓN DEL CLIENTE, SIETE PECADOS CAPITALES. TRAZABILIDAD DEL SERVICIO AL CLIENTE: CONCEPTO, POLÍTICAS DE CALIDAD, MISIÓN, VISIÓN, VALORES, OBJETIVOS, VENTAJAS, HERRAMIENTAS.</p>	



Modelo de
Mejora Continua

LÍNEA TECNOLÓGICA DEL PROGRAMA
CLIENTE
RED TECNOLÓGICA
LOGÍSTICA Y TRANSPORTE

3.2. CONOCIMIENTOS DE PROCESO


DESCRIBIR CICLO DEL SERVICIO.
IDENTIFICAR TIPOS DE CLIENTES.
INTERPRETAR NORMAS BÁSICAS DEL SERVICIO AL CLIENTE.
RECONOCER CLASES DE COMUNICACIÓN.
APLICAR ETIQUETA EMPRESARIAL.
MANEJAR INTELIGENCIA EMOCIONAL.
EMPLEAR PROTOCOLO EMPRESARIAL.
DISTINGUIR MOMENTOS DE VERDAD.
DIFERENCIAR CONFLICTO Y NEGOCIACIÓN.
RESOLVER NEGOCIACIÓN FRENTE A TIPOS DE CLIENTES.
PRECISAR NORMAS DE CALIDAD.
PRACTICAR ATENCIÓN PERFECTA.
ESQUEMATIZAR TRAZABILIDAD DEL SERVICIO.

4. CRITERIOS DE EVALUACIÓN

IDENTIFICA EL CICLO DEL SERVICIO, DE ACUERDO CON LOS CONCEPTOS Y NORMAS BÁSICAS DEL SERVICIO AL CLIENTE.
DIFERENCIA CLIENTES, SEGÚN LA TIPOLOGÍA Y PARÁMETROS ESTABLECIDOS.
INTERPRETA CASOS DE NEGOCIACIÓN Y CONFLICTO, DE ACUERDO CON LA TIPOLOGÍA DEL CLIENTE.
ARGUMENTA LA IMPORTANCIA DE LA ETIQUETA Y PROTOCOLO EMPRESARIAL, SEGÚN LOS LINEAMIENTOS DEL SERVICIO AL CLIENTE.
RECONOCE NORMAS BÁSICAS DE SERVICIO AL CLIENTE, DE ACUERDO CON LAS POLÍTICAS ORGANIZACIONALES E IMAGEN CORPORATIVA.
DISTINGUE MOMENTOS DE VERDAD, SEGÚN ESTÁNDARES DE CALIDAD DEL SERVICIO.
PROPONE ACCIONES DE NEGOCIACIÓN COMERCIAL, DE ACUERDO A LA SATISFACCIÓN DEL CLIENTE.
DEMUESTRA MANEJO EMOCIONAL DE CONFLICTOS, BASADO EN COMPORTAMIENTOS ASERTIVOS DEL SERVICIO.
APLICA UNA ATENCIÓN PERFECTA, BASADO EN NORMAS DE CALIDAD Y POLÍTICAS EMPRESARIALES.
VALIDA LA CALIDAD DEL SERVICIO, APLICANDO HERRAMIENTAS DE MEDICIÓN DE SATISFACCIÓN DEL SERVICIO.

5. PERFIL TÉCNICO DEL INSTRUCTOR

Requisitos Académicos	PROFESIONAL O TECNÓLOGO EN TALENTO HUMANO, ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS, PSICÓLOGO O TRABAJADOR SOCIAL.
Competencias mínimas	PLANEAR Y ORIENTAR PROCESOS DE FORMACIÓN. PARTICIPAR EN LOS PROCESOS DE ADMINISTRACIÓN DE LA FORMACIÓN
Experiencia laboral y/o especialización	COMPETENCIAS TÉCNICAS Y/O ESPECÍFICAS: MANEJO DE CLIENTES Y/O DE RECURSOS HUMANOS. PEDAGÓGICAS: EVALUAR EL PROCESO DE FORMACIÓN DE LOS APRENDICES. CONCERTAR LOS PLANES DE MEJORAMIENTO, EVALUACIÓN, FORMACIÓN Y SEGUIMIENTO DE LOS APRENDICES. PLANEAR Y ORIENTAR PROCESOS DE FORMACIÓN.

 Modelo de Mejora Continua	LÍNEA TECNOLÓGICA DEL PROGRAMA CLIENTE RED TECNOLÓGICA LOGÍSTICA Y TRANSPORTE
	ACTITUDINALES: DEMOSTRAR RESPONSABILIDAD EN EL DESEMPEÑO DE SUS FUNCIONES. MANEJAR LAS RELACIONES INTERPERSONALES CON BASE EN EL RESPETO MUTUO Y LA TOLERANCIA. TRABAJAR EN EQUIPO. DEMOSTRAR COMPORTAMIENTO ÉTICO EN EL PROCESO FORMATIVO. DEMOSTRAR COMPROMISO Y RESPONSABILIDAD EN LA APLICACIÓN DE LAS NORMAS ESTABLECIDAS POR LA INSTITUCIÓN. POSEER SENTIDO DE PERTENENCIA POR LA INSTITUCIÓN. SER RESPONSABLE Y PUNTUAL.

CONTROL DEL DOCUMENTO

	NOMBRE	CARGO	DEPENDENCIA / RED	FECHA
Responsable del diseño	DIEGO MORENO CITA	APROBAR ANALISIS	DIRECCION GENERAL. DIRECCIÓN GENERAL	31/01/2013
Responsable del diseño	DIEGO MORENO CITA	EQUIPO DE DISEÑO CURRICULAR	DIRECCION GENERAL. DIRECCIÓN GENERAL	31/01/2013
Responsable del diseño	DIEGO MORENO CITA	ACTIVAR PROGRAMA	DIRECCION GENERAL. DIRECCIÓN GENERAL	01/02/2013
Responsable del diseño	ALDA MARIA PEREZ CAMPUZANO	EQUIPO DE DISEÑO CURRICULAR	CENTRO INDUSTRIAL Y DE ENERGIAS ALTERNATIVAS. REGIONAL GUAJIRA	16/04/2013
Responsable del diseño	JUAN BAUTISTA LONDOÑO PINEDA	EQUIPO DE DISEÑO CURRICULAR	CENTRO AGROINDUSTRIAL. REGIONAL QUINDÍO	16/09/2015

 Modelo de Mejora Continua	LÍNEA TECNOLÓGICA DEL PROGRAMA CLIENTE RED TECNOLÓGICA LOGÍSTICA Y TRANSPORTE
--	--

Responsable del diseño	FRANCIA ELENA ARANGO MONSALVE	APROBAR ANALISIS	DIRECCION GENERAL. DIRECCIÓN GENERAL	22/12/2015
Responsable del diseño	MARINA JARAMILLO	ELABORACIÓN DISEÑO CURRICULAR	CENTRO INDUSTRIAL DEL DISEÑO Y LA MANUFACTURA. REGIONAL SANTANDER	23/12/2015
Responsable del diseño	LUCY YANETH RACHE	ELABORACIÓN DISEÑO CURRICULAR	CENTRO INDUSTRIAL Y DEL DESARROLLO TECNOLÓGICO. REGIONAL SANTANDER	23/12/2015
Responsable del diseño	FRANCIA ELENA ARANGO MONSALVE	ACTIVAR PROGRAMA	DIRECCION GENERAL. DIRECCIÓN GENERAL	04/04/2016
Aprobación	DIEGO MORENO CITA		DIRECCION GENERAL. DIRECCIÓN GENERAL	31/01/2013
Aprobación	DIEGO MORENO CITA		DIRECCION GENERAL. DIRECCIÓN GENERAL	01/02/2013
Aprobación	FRANCIA ELENA ARANGO		DIRECCION GENERAL. DIRECCIÓN GENERAL	23/12/2015