



**SERVICIO NACIONAL DE APRENDIZAJE SENA**  
**SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN Y AUTOCONTROL**

Guía de Aprendizaje para el Programa de Formación  
Complementaria Virtual

Versión: 01

Código: GFPI-G-001

Fecha de Vigencia:  
2013-10-09

**GUÍA DE APRENDIZAJE N° 1**

**1. INTRODUCCIÓN**

Bienvenido(a) a la actividad de aprendizaje 1: Identificar la importancia en el servicio, teniendo en cuenta la tipología del cliente y las políticas organizacionales, del programa de formación **Servicio al cliente: un reto personal**.

Durante el desarrollo de esta actividad de aprendizaje se abordarán temas relacionados con los conceptos del servicio al cliente, ciclo del servicio, tipos de clientes y normas básicas del servicio al cliente de acuerdo a las políticas de la organización.

Para realizar las evidencias correspondientes a esta actividad de aprendizaje, es necesario revisar los materiales del programa, explorar los materiales de apoyo y realizar consultas en internet.

**2. IDENTIFICACIÓN DE LA GUÍA DE APRENDIZAJE**

<b>Programa de formación:</b> Servicio al cliente: un reto personal.	<b>Código:</b> 13530492 <b>Versión:</b> 02
<b>Resultados de aprendizaje:</b>  210601010-01  Reconocer la necesidad del servicio, según la tipología del cliente y las políticas organizacionales.	<b>Competencia:</b>  210601010  Facilitar el servicio a los clientes de acuerdo con las políticas de la organización.
<b>Duración de la guía (en horas):</b>	10 horas.

**3. ESTRUCTURACIÓN DIDÁCTICA DE LAS ACTIVIDADES DE APRENDIZAJE**

**3.1 Actividades de reflexión inicial**

1. Consulte el botón **Tutoriales**, en el menú del programa de formación para visualizar los videos de la plataforma virtual de aprendizaje.
2. Antes de elaborar las actividades propuestas en esta guía de aprendizaje, es preciso verificar que realizó las actividades iniciales:

- a. Actualizar datos personales.
- b. Realizar el Sondeo de conocimientos previos.
- c. Presentarse ante su instructor y compañeros en el Foro social.
- d. Participar en el Foro de reconocimiento de la plataforma.

**Importante:** consulte el botón **Información del programa**, en el menú del programa de formación para conocer la descripción del mismo y la metodología a seguir.

3. A manera de reflexión personal y con el fin de conocer su manejo sobre el tema, se le sugiere resolver los siguientes interrogantes:

- ¿Cuál debe ser el rol de los funcionarios de una empresa para mejorar la venta de sus productos?
- ¿Qué tipo de acciones se deben implementar para evitar las quejas de los clientes?

**Nota:** esta actividad tiene como finalidad encaminarlo y motivarlo en el desarrollo de los temas de esta actividad de aprendizaje, por tal razón no es calificable.

### **3.2 Actividades de contextualización e identificación de conocimientos necesarios para el aprendizaje**

#### **Evidencia: Blog “Calidad del servicio”**

En una empresa siempre es importante velar por la buena atención para los clientes, cuando se presenta esta situación es posible garantizar una buena calidad del servicio.

De acuerdo a lo anterior, participe en el blog realizando lo siguiente:

- Observe el siguiente gráfico en el cual se plantean cinco aspectos que toda empresa debe implementar para construir la calidad del servicio:



**Fuente:** SENA

- Tome como base los siguientes porcentajes; 32%, 11%, 22%, 19% y 16%, y asigne según su criterio uno a cada aspecto presentado en la imagen.

- Para finalizar, debe argumentar el porqué de cada uno de los porcentajes asignados.

Lea cuidadosamente las participaciones de sus compañeros y comente las dos que más le hayan llamado la atención, indicando si está o no de acuerdo con ellos y el porqué.

Para acceder al blog, remítase al menú principal dando clic en el botón Actividad 1 / Evidencia: Blog “Calidad del servicio”.

### **3.3 Actividades de apropiación del conocimiento (conceptualización y teorización)**

#### **Evidencia: Actividad interactiva “Servicio al cliente de calidad”**

José necesita realizar un complejo trámite en una de las dependencias de la administración municipal para obtener un subsidio del gobierno. Andrés es el funcionario que debe recibir toda la documentación exigida y entregar la aprobación para el desembolso del beneficio económico.

Ayude a José a contestar las preguntas que aparecerán en el tablero electrónico, seleccionando la opción que considere correcta, así podrá ir completando los documentos que le exigen para recibir el visto bueno de parte de Andrés .

El éxito de ésta diligencia depende en gran parte de la buena atención y asesoría que Andrés dé a José. Por ello es importante tener claro algunos conceptos básicos sobre atención al cliente. Para poder colaborarle a obtener el anhelado beneficio debe contestar como mínimo cuatro (4) preguntas de manera correcta.

Para acceder a la actividad interactiva, remítase al menú principal, dando clic en el botón Actividad 1 / Evidencia: Actividad interactiva “Servicio al cliente de calidad”.

### **3.4 Actividades de transferencia del conocimiento**

#### **Evidencia: Tipos de clientes**

Para que una empresa sea competitiva y permanezca en un mercado es importante que tenga como objetivo principal el conocer a los clientes y su tipología. Cuando se conoce qué les gusta es posible mejorar el producto y satisfacer sus necesidades y expectativas, lo que se convierte en un punto importante a la hora de generar valor agregado a una empresa.

Teniendo en cuenta lo anterior, desarrolle esta evidencia realizando los siguientes pasos:

- Redacte como mínimo tres (3) casos donde se evidencien diferentes clases de clientes.

- Una vez cuente con la información anterior, identifique el tipo de caso y mencione la manera como abordaría a este tipo de cliente y la manera como no se debe hacer.

Descargue la evidencia dirigiéndose al botón del menú principal Actividad 1 / Evidencia: Tipos de cliente, para ver la descripción detallada de esta.

Desarrolle esta evidencia con la herramienta ofimática de su preferencia y envíe el archivo al instructor a través de la plataforma virtual de aprendizaje, en el botón Actividad 1 / Evidencia: Tipos de cliente.

**Nota:** si al momento de enviar un archivo (evidencia), el sistema genera el error "Archivo Inválido", tenga en cuenta que es debido a que en el momento en que lo está adjuntando lo tiene abierto, ciérrelo y pruebe nuevamente dando clic en Adjuntar archivo, Examinar mi equipo.

### 3.5 Actividades de evaluación

Evidencias de aprendizaje	Criterios de evaluación	Técnicas e instrumentos de evaluación
<b>De conocimiento:</b> <ul style="list-style-type: none"><li>• Evidencia: Actividad interactiva “Servicio al cliente de calidad”.</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Identifica el ciclo del servicio, de acuerdo con los conceptos y normas básicas del servicio al cliente.</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Actividad interactiva.</li><li>• Blog.</li><li>• Informe.</li></ul>
<b>De desempeño:</b> <ul style="list-style-type: none"><li>• Evidencia: Blog “Calidad del servicio”.</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Diferencia clientes, según la tipología y parámetros establecidos.</li></ul>	
<b>De producto:</b> <ul style="list-style-type: none"><li>• Evidencia: Tipos de clientes.</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Interpreta casos de negociación y conflicto, de acuerdo con la tipología del cliente.</li></ul>	

#### 4. GLOSARIO DE TÉRMINOS

**Actitud:** es la “disposición, o el ánimo con el que enfrentamos una situación”.

**Amabilidad:** cortesía y calidez en la atención.

**Capacidad:** propiedad de una cosa de contener otras dentro de ciertos límites. Capacidad de una vasija, de un local. Aptitud, talento, cualidad que dispone a alguien para el buen ejercicio de algo.

**Comunicación:** acción y efecto de comunicar o comunicarse. Trato, correspondencia entre dos o más personas. Transmisión de señales mediante un código común al emisor y al receptor.

**Cortesía:** demostración o acto con que se manifiesta la atención, respeto o afecto que tiene alguien a otra persona.

**Cortesía:** saludar y presentarse antes de comenzar a hablar y mantener una actitud positiva durante la exposición.

**Credibilidad:** es un concepto que las personas utilizan para decidir si creen o no una información de la que no son testigos directos. En su aplicación intervienen componentes objetivos y subjetivos que se conceden a las fuentes, canales o plataformas de difusión de información.

**Escuchar:** no es lo mismo que oír. El escuchar exige atención a lo que dicen los demás, actitud amable, estos dos ingredientes son la base del genuino diálogo.

**Incondicionalidad:** como lo escribe Rogers, “se trata de un sentimiento positivo que se exterioriza sin reserva ni juicios”.

**Seguridad:** fianza u obligación de indemnidad a favor de alguien, regularmente en materia de intereses.

**Sencillez:** procurar exponer las ideas de la forma más clara y sencilla y utilizar el vocabulario más accesible para el interlocutor.

**Servicio al cliente:** conjunto de actividades interrelacionadas que ofrece un proveedor, con el fin de que el cliente obtenga el producto en el momento y lugar adecuado y se asegure un uso correcto del mismo.

## 5. BIBLIOGRAFÍA / WEBGRAFÍA

- Baró, T. (2012). *La gran guía del lenguaje no verbal*. España: Editorial Paidós.
- Camargo, D. (2007). *Servicio al cliente un compromiso*. Bogotá, Colombia: Autor.
- De Mello, A. (1982). *El canto del pájaro*. Colombia: Sal Terrae.
- Escuela para el Desarrollo Comercial para Tecnólogos. (2008). *Manual de técnicas comerciales*. España: Autor.
- Fotolia. (s.f.). *Beautiful woman showing positive sign with*. Consultado el 06 de agosto de 2014, en <http://www.fotolia.com/id/53764680>
- Fotolia. (s.f.). *Composite image of business handshake*. Consultado el 06 de agosto de 2014, en <http://www.fotolia.com/id/60096191>
- Fotolia. (s.f.). *Papierberg*. Consultado el 06 de agosto de 2014, en <http://www.fotolia.com/id/13031631>
- Fotolia. (s.f.). *Reklamation im elektrogeschaeft*. Consultado el 06 de agosto de 2014, en <http://www.fotolia.com/id/64422534>
- Fotolia. (s.f.). *Shopkeeper in bakery showing sandwich*. Consultado el 06 de agosto de 2014, en <http://www.fotolia.com/id/54394433>
- Fotolia. (s.f.). *Smiling woman in headset presentation something*. Consultado el 06 de agosto de 2014, en <http://www.fotolia.com/id/50560382>
- Fotolia. (s.f.). *Waiter serving young people in restaurant*. Consultado el 06 de agosto de 2014, en <http://www.fotolia.com/id/55790472>
- Fotolia. (s.f.). *Woman signing electronic receipt of delivered package*. Consultado el 06 de agosto de 2014, en <http://www.fotolia.com/id/64575663>
- Fotolia. (s.f.). *Young businesswoman sitting at a office*. Consultado el 06 de agosto de 2014, en <http://www.fotolia.com/id/49306109>
- Jimenez, J. (2011). *Arte Supremo. 50 prácticas de buena atención al cliente*. (2ª ed.). Caracas, Venezuela: Cograf.
- Linares, F. (2014). *¿Qué es la Asertividad?*. Consultado el 15 de julio de 2015 en <http://losandes.com.ar/article/a-qua-es-la-asertividad-792411>
- Micah, S. (2012). *Servicio al cliente de alta tecnología y personalizado*. Barcelona:

Meltom Technologies.

- Morris, C. (1996). *Introducción a la psicología*. (9ª ed.). Mexico: Editorial Prentice-Hall.
- Plutchik, R. (2001). *The Nature of Emotions*. Consultado el 15 de julio de 2015, en <http://web.archive.org/web/20010716082847/http://americanscientist.org/articles/01articles/Plutchik.html>
- Real Academia Española. (2015). *Emoción*. Consultado el 15 de julio de 2015, en <http://lema.rae.es/drae/?val=servicio>
- Rogers, C. (1961). *De convertirse en persona*. Boston: Houghton Mifflin.
- Rokes, B. (2011). *Antología del servicio al cliente*. México: Universidad Autónoma de Nayarit.
- Torres, V. (2006). *Calidad total en la atención al cliente*. España: Ideas propias editores.

## **6. CONTROL DEL DOCUMENTO (ELABORADA POR)**

### **Autores:**

#### **Expertos temáticos**

José Luis Aguilar Camacho

Instructor

Centro Industrial del Diseño y la Manufactura Regional Santander

Diciembre de 2014.

Marina Jaramillo Portillo

Instructora

Centro Industrial del Diseño y la Manufactura Regional Santander

Diciembre de 2014.

Lucy Yaneth Rache Pérez

Instructora

Centro Industrial del Diseño y la Manufactura Regional Santander

Diciembre de 2014.

Elsa Vargas Báez

Instructora

Centro Industrial del Diseño y la Manufactura Regional Santander

Diciembre de 2014.

**Asesor pedagógico**

Andrés Felipe Vargas Correa  
Centro Agroindustrial Regional Quindío  
Julio de 2015.

**Líder de Planificación y Adecuación Didáctica**

Martha Lucía Giraldo Ramírez  
Centro Agroindustrial Regional Quindío  
Julio de 2015.