



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° 3

1. INTRODUCCIÓN

Bienvenido(a) a la actividad de aprendizaje 3: Reconocer las oportunidades en los procesos de negociación, según las necesidades del cliente, del programa de formación
Servicio al cliente: un reto personal.

En esta actividad de aprendizaje se tratarán temas relacionados con interacción con el cliente como elemento de importancia para el desarrollo, crecimiento y permanencia de las entidades. También lo relacionado con el proceso comercial como fuente de vida para una organización, el conocimiento y manejo asertivo de las dinámicas emocionales presentes en un escenario organizacional y las herramientas que permitirán proyectar un buen panorama económico, industrial y comercial.

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

Programa de formación: Servicio al cliente: un reto personal.

Código: 13530492
Versión: 02

Resultados de aprendizaje:

210601010-03

Identificar momentos de verdad y procesos de negociación, teniendo en cuenta la satisfacción del cliente.

Competencia:

210601010

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

Duración de la guía (en horas):

10 horas.

3. ESTRUCTURACIÓN DIDÁCTICA DE LAS ACTIVIDADES DE APRENDIZAJE

3.1 Actividades de reflexión inicial

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

- ¿De qué manera afectan las emociones un proceso de negociación?
- ¿Cómo cree que inciden las emociones en el lenguaje verbal y no verbal?

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: Foro “Conflictos y oportunidades de mejora”

Lea y analice la siguiente situación y comparta su opinión en el foro:

Marcelo es reconocido como uno de los empresarios líderes en el medio de las pinturas, por la calidad de su producto. Es fabricante de la pintura Imper-gorgojo, la cual tiene como objetivo impermeabilizar la madera, techos y hierro. Para fabricar el producto utiliza un material llamado “Glisonita”, que es suministrado por la empresa C, quien le abastece desde hace más de 10 años este producto, con garantías comerciales como son: calidad, facilidad de pago, cantidad requerida y pronta entrega.

La empresa C realizó un cambio en su departamento comercial, para ello contrató los servicios de Juan, quien cuenta con un currículo profesional apto para desempeñarse en este cargo. Juan cambia algunas condiciones en los tipos de negociación de la empresa. Decide reducir el tiempo del crédito, pues asume que el producto es escaso y lo necesitan los clientes para su producción, al igual dice que como mínimo se debe despachar 10 toneladas y con un tiempo de entrega de 15 días.

Por su parte, Marcelo al requerir nuevamente el producto a la empresa C, se encuentra con las nuevas políticas impuestas por Juan; conllevando a entablar un disgusto con este nuevo trabajador, aludiéndole que se le están atropellando sus intereses comerciales, por lo que decide entablar una demanda contra la empresa C. En su demanda enuncia daños y perjuicios, pues en ningún momento se le informó de los nuevos cambios, siendo el un cliente de más de 10 años con esta empresa y con excelente historial comercial.

Teniendo en cuenta lo anterior, responda los siguientes cuestionamientos:

- ¿Cree que Marcelo deba entablar la demanda anunciada contra la empresa C? Justifique su respuesta.
- ¿Qué estrategias y alternativas debe proponer la empresa C para llevar a cabo una relación comercial exitosa con el cliente?
- ¿Qué situación propone para llevar a feliz término el inconveniente entre Marcelo y la empresa C?

También debe comentar la participación de mínimo dos compañeros y argumentar por qué está o no de acuerdo con la opinión dada por ellos.

El foro se encuentra disponible en el botón Actividad 3 / Evidencia: Foro “Conflictos y oportunidades de mejora”, en el menú principal del programa o en el botón Foros de discusión / Evidencia: Foro “Conflictos y oportunidades de mejora”.

3.3 Actividades de apropiación del conocimiento (conceptualización y teorización)

Evidencia: Actividad interactiva “La interacción y el servicio al cliente”

Juan desea hacerle unas remodelaciones a su hogar y para ello se dispone a realizar unas compras de algunos electrodomésticos, pero tiene algunas dudas y por ello requiere de su colaboración.

Para dicho fin, usted debe responder de manera acertada las diferentes preguntas que se realizarán en cada sección del respectivo electrodoméstico y de esta manera ayudarle a Juan a adquirirlo.

Tenga en cuenta que sólo se permiten dos (2) intentos fallidos en la realización de la actividad.

Para acceder a la actividad interactiva, remítase al menú principal, dando clic en el botón Actividad 3 / Evidencia: Actividad interactiva “La interacción y el servicio al cliente”.

3.4 Actividades de transferencia del conocimiento

Evidencia: Momentos de verdad

Para un cliente la primera impresión deja una huella imborrable, por esto es fundamental asumir siempre una actitud que genere fidelidad.

- Teniendo en cuenta lo anterior analice las situaciones planteadas a continuación:
 - El cliente ingresa a la empresa y no encuentra a alguien que lo oriente para resolver su inquietud.
 - Una colaboradora se da cuenta que un cliente lleva más de 10 minutos esperando de pie, le saluda y le ofrece una silla.
 - El cliente se acerca a un colaborador de la empresa para solicitar información sobre crédito, quien escucha su solicitud y le brinda la información, le suministra folletos, le toma datos y le expresa su disposición para aclarar sus dudas.
- Después de la lectura de cada una de las situaciones elabore una presentación donde se evidencie la clasificación de los momentos de verdad y se identifique qué aspectos de una actitud correcta se presentan en la atención al cliente.
- Utilice imágenes de apoyo para el desarrollo de esta evidencia.

Descargue la evidencia dirigiéndose al botón del menú principal Actividad 3 / Evidencia: Momentos de verdad, 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 3 / Evidencia: Momentos de verdad.

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
<p>De conocimiento:</p> <ul style="list-style-type: none"> Evidencia: Actividad interactiva “La interacción y el servicio al cliente”. <p>De desempeño:</p> <ul style="list-style-type: none"> Evidencia: Foro y de “Conflictos y oportunidades de mejora”. <p>De producto:</p> <ul style="list-style-type: none"> Evidencia: Momentos de verdad. 	<ul style="list-style-type: none"> 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. 	<ul style="list-style-type: none"> Actividad interactiva. Foro. Presentación.

4. GLOSARIO DE TÉRMINOS

Ciclo del servicio: se puede definir como una secuencia completa de interacciones del cliente con el proveedor, ya que son indispensables para la adquisición de un producto o servicio que va a satisfacer las necesidades planteadas por el mismo.

Experiencia: transmisión de confianza y sabiduría.

5. BIBLIOGRAFÍA / WEBGRAFÍA

- Barón, R y Byrne, B. (1998). *Psicología social*. (8ª ed.). Madrid, España: Prentice Hall.
- Carlson, N. (1996). *Fundamentos de psicología fisiológica*. México: Prentice Hall.
- Carlzon, J. (1991). *El momento de la verdad*. Madrid, España: Ediciones Díaz de Santos.

- Fotolia. (s.f.). *Beautiful woman hiding behind a mask*. Consultado el 06 de agosto de 2014, en <http://www.fotolia.com/id/61544402>
- Fotolia. (s.f.). *Close up of a female eye*. Consultado el 06 de agosto de 2014, en <http://www.fotolia.com/id/70192364>
- 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.). *Composite image of colleagues quarreling*. Consultado el 06 de agosto de 2014, en <http://www.fotolia.com/id/58741577>
- Fotolia. (s.f.). *Customer satisfaction concept with business*. Consultado el 06 de agosto de 2014, en <http://www.fotolia.com/id/65535411>
- Fotolia. (s.f.). *Emoticon or emotions set cartoon illustration*. Consultado el 06 de agosto de 2014, en <http://www.fotolia.com/id/55819605>
- Fotolia. (s.f.). *Giving help*. Consultado el 06 de agosto de 2014, en <http://www.fotolia.com/id/56616200>
- Fotolia. (s.f.). *Good customer service agent*. Consultado el 06 de agosto de 2014, en <http://www.fotolia.com/id/58473216>
- Fotolia. (s.f.). *Head heart and gear illustration design*. Consultado el 06 de agosto de 2014, en <http://www.fotolia.com/id/61652840>
- Fotolia. (s.f.). *Holdings hands*. Consultado el 06 de agosto de 2014, en <http://www.fotolia.com/id/54357911>
- Fotolia. (s.f.). *Left and right brain hemispheres sketchy*. Consultado el 06 de agosto de 2014, en <http://www.fotolia.com/id/49489794>
- Fotolia. (s.f.). *Mente cuore*. Consultado el 06 de agosto de 2014, en <http://www.fotolia.com/id/60756758>
- Fotolia. (s.f.). *Yelling to customer service*. Consultado el 06 de agosto de 2014, en <http://www.fotolia.com/id/58473232>
- Fotolia. (s.f.). *ZEN tag cloud (buddha meditation lotus)*. Consultado el 06 de agosto de 2014, en <http://www.fotolia.com/id/48486149>
- Fundación Compromiso. (2006). *Manejo de conflicto*. Buenos Aires, Argentina: Autor.
- Gardner, H. (1998). *Inteligencias múltiples: La teoría en práctica*. Barcelona, España:

Paidós Ibérica.

- Guerra, C. (2008). *La negociación y el manejo de conflictos en las organizaciones*. Brasil: UVM-San Ángel.
- Instituto Internacional de Planeamiento de la Educación. (2014). *Negociación*. Consultado el 16 de julio de 2015, en <http://ww2.educarchile.cl/UserFiles/P0001/File/modulo06p.pdf>
- Merani, A. (1979). *Diccionario de psicología*. Barcelona, España: Grijalbo.
- Morris, C. (1997). *Psicología*. México D.C., México: Prentice Hall.
- Pascal, A. (2003). *Técnicas de negociación*. México: Instituto Tecnológico y de Estudios Superiores de Monterrey Vicerrectoría Académica del Sistema Tecnológico.
- Robbin, S. (1997). *Comportamiento organizacional*. (7ª ed.). Madrid, España: Prentice Hall.
- Universidad del CEMA. (2012). *Negociación Organizacional*. Consultado el 16 de julio de 2015, en <http://www.ucema.edu.ar/programa-dco/negociacion>
- Viveros, J. (2003). *Liderazgo, comunicación efectiva y resolución de conflictos*. Santiago de Chile, Chile: Organización Internacional del Trabajo.

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.

Guía de Aprendizaje

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.