



**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° 2**

**1. INTRODUCCIÓN**

Bienvenido(a) a la actividad de aprendizaje 2: Utilizar los principios del servicio al cliente, según los estándares establecidos, del programa de formación **Servicio al cliente: un reto personal**.

En esta actividad de aprendizaje se tratarán temas relacionados con las actitudes, los valores, el protocolo y la etiqueta, además de la comunicación asertiva y la interacción personal como pilares de la comunicación para el buen servicio al cliente.

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>  210601010-02  Aplicar actitudes, valores y protocolos de servicio, de acuerdo con estándares de calidad, comunicación empresarial y políticas de la organización.	<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**

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

- ¿Cree que la comunicación verbal es importante para un buen servicio?
- ¿Cuáles considera que son los factores que impiden una comunicación efectiva con 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: Foro “Imagen personal”**

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

La señora Flor trabaja como asesora comercial en una entidad financiera. Por falta de organización y manejo de su tiempo suele llegar tarde a su puesto de trabajo, presentándose de la siguiente manera: cabello desordenado, ropa arrugada y sin el uniforme institucional. Al hablar no mira a su interlocutor, no se dibuja ninguna manifestación de agrado en su rostro cuando brinda una atención, no saluda, solo se limita a dar la información que se le solicita, situación por la cual se decidió evaluar la imagen y atención de Flor entrevistando a uno de los clientes de la entidad.

Teniendo en cuenta lo anterior, responda los siguientes cuestionamientos:

- ¿Cuál sería la imagen que usted como cliente se llevaría de Flor y la entidad financiera?
- ¿Cómo evaluaría la imagen y la atención de Flor?
- ¿Qué sugerencias realizaría para mejorar el servicio de Flor y de la entidad financiera?

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 2 / Evidencia: Foro “Imagen personal”, en el menú principal del programa o en el botón Foros de discusión / Evidencia: Foro “Imagen personal”.

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

#### **Evidencia: Evaluación “Cualidades comunicativas”**

La evaluación correspondiente a esta actividad de aprendizaje busca verificar el conocimiento adquirido y validar su competencia en las distintas temáticas tratadas.

La evaluación consta de 10 preguntas y su duración es de 30 minutos. El aprendiz tiene habilitado un único intento, así que una vez empieza la prueba debe terminarla.

La evaluación se encuentra disponible en el botón Actividad 2 / Evidencia: Evaluación “Cualidades comunicativas”.

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

#### **Evidencia: Valores organizacionales**

Para una empresa la imagen corporativa, los valores organizacionales y las estrategias de negociación se convierten en elementos fundamentales que le permiten obtener el posicionamiento deseado dentro de un mercado específico.

Basado en lo anterior y en lo aprendido con el material de formación “Conexión exitosa con el cliente” de esta actividad de aprendizaje desarrolle lo siguiente:

Identifique una empresa (puede ser en la que se encuentre laborando o una que conozca) y complete la siguiente tabla, formulando en la segunda y tercera columna, una situación positiva y una negativa según el valor que aparece en la primera columna.

<b>Valor organizacional</b>	<b>Situación que responde al valor</b>	<b>Situación que no responde al valor</b>
Honestidad		
Responsabilidad		
Comunicación		
Sinceridad		
Respeto		
Compañerismo		
Solidaridad		
Amabilidad		
Aprendizaje		
Mejoramiento Continuo		

Descargue la evidencia dirigiéndose al botón del menú principal Actividad 2 / Evidencia: Valores organizacionales, 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 2 / Evidencia: Valores organizacionales.

**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: Evaluación "Cualidades comunicativas".</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>Argumenta la importancia de la etiqueta y protocolo empresarial, según los lineamientos del servicio al cliente.</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>Evaluación.</li><li>Foro.</li><li>Taller.</li></ul>
<b>De desempeño:</b> <ul style="list-style-type: none"><li>Evidencia: Foro "Imagen personal".</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>Reconoce normas básicas de servicio al cliente, de acuerdo con las políticas organizacionales e imagen corporativa.</li></ul>	
<b>De producto:</b> <ul style="list-style-type: none"><li>Evidencia: Valores organizacionales.</li></ul>		

## 4. GLOSARIO DE TÉRMINOS

**Accesibilidad:** accesible. (Del lat. accesibīlis). La accesibilidad es el grado en el que todas las personas pueden utilizar un objeto, visitar un lugar o acceder a un servicio, independientemente de sus capacidades.

**Brevedad:** centrarse en el tema.

**Claridad:** evitar palabras ostentosas o expresiones técnicas y emplear párrafos y frases cortas.

**Comprensión:** acción de comprender. Facultad, capacidad o perspicacia para entender y penetrar las cosas. Actitud comprensiva o tolerante. Conjunto de cualidades que integran una idea.

**Comprensión:** humanidad, sentimientos y raciocinio.

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

**Tangibles:** que se puede percibir de manera precisa. Resultados tangibles.

## **5. BIBLIOGRAFÍA / WEBGRAFÍA**

- Aguilar, J. y Vargas, J. E. (2010). *Comunicación asertiva. Network de Psicología Organizacional*. México: Asociación Oaxaqueña de Psicología A.C.
- Baró, T. (2012). *La gran guía del lenguaje no verbal*. España: Editorial Paidós.
- Beverly, H. (2000). *Sea Asertivo*. México: Ediciones Gestión.
- Byrne, B. (1998). *Psicología Social*. Barcelona, España: Prentice Hall.
- Escuela para el Desarrollo Comercial para Tecnólogos. (2008). *Manual de técnicas comerciales*. España: Autor.
- Fotolia. (s.f.). *Advertising*. Consultado el 06 de agosto de 2014, en <http://www.fotolia.com/id/54354747>
- Fotolia. (s.f.). *Asian Businesspeople in office team meetin*. Consultado el 06 de agosto de 2014, en <http://www.fotolia.com/id/70640584>
- Fotolia. (s.f.). *Business woman*. Consultado el 06 de agosto de 2014, en <http://www.fotolia.com/id/1599626>
- Fotolia. (s.f.). *Communication icons*. Consultado el 06 de agosto de 2014, en <http://www.fotolia.com/id/58392893>
- Fotolia. (s.f.). *Confident Butler Carrying Tray*. Consultado el 06 de agosto de 2014, en <http://www.fotolia.com/id/65083495>
- Fotolia. (s.f.). *Four businesspeople gesturing for silence*. Consultado el 06 de agosto de 2014, en <http://www.fotolia.com/id/48599712>
- Fotolia. (s.f.). *Scattered envelopes*. Consultado el 06 de agosto de 2014, en <http://www.fotolia.com/id/68646229>

- Fotolia. (s.f.). *Woman with her hand on the face talking*. Consultado el 06 de agosto de 2014, en <http://www.fotolia.com/id/557358777>
- Jimenez, J. *El valor de los valores en las organizaciones*. (3<sup>a</sup> ed.). Caracas 2010.
- Mehrabian, A. (2009). *Nonverbal Communication*. Estados Unidos: Aldine transaction.
- Muñoz, M. (2010). *Protocolo y relaciones públicas*. Madrid, España: Ediciones Paraninfo.
- Real Academia Española. (2015). *Comunicación*. Consultado el 16 de julio 2015, en <http://lema.rae.es/drae/?val=comunicacion>

## **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.