

Guía de trabajo autónomo 8

El trabajo autónomo es la capacidad de realizar tareas por nosotros mismos, sin necesidad de que nuestros/as docentes estén presentes.

Centro Educativo: **Colegio Técnico Profesional de la Suiza**
 Educador/a: **Damaris Salazar Sandoval**
 Especialidad: **Secretariado Ejecutivo**
 Sub-área: **Comunicación Empresarial**
 Nivel: **Decimo año**
 Unidad de Estudio: **Comunicación oral**
 Horario de atención a distancia: **3 a 9.00 p.m.**
 Canal de comunicación: Si tiene alguna duda o consulta puede comunicarse al [Tel:83209237](tel:83209237)
 WhatsApp o mensaje, también la plataforma Teams, plataforma Zoom, y al correo electrónico:
damarisportafolios@gmail.com



1. Me preparo para hacer la guía

Pautas que debo verificar **antes de iniciar** mi trabajo.

Propósito	Desarrollar habilidades para comunicarse satisfactoriamente en el ámbito empresarial y personal
Valores:	Interés por incentivar la integridad
Materiales o recursos que puedo necesitar	Material teórico impreso o digital. Cuaderno, lápiz y borrador. Dispositivos tecnológicos que tenga disponible. (opcional)
Tiempo en que se espera que realice la guía	Tiempo aproximado 1.5 horas. Fecha de entrega : 24 al 28 de agosto



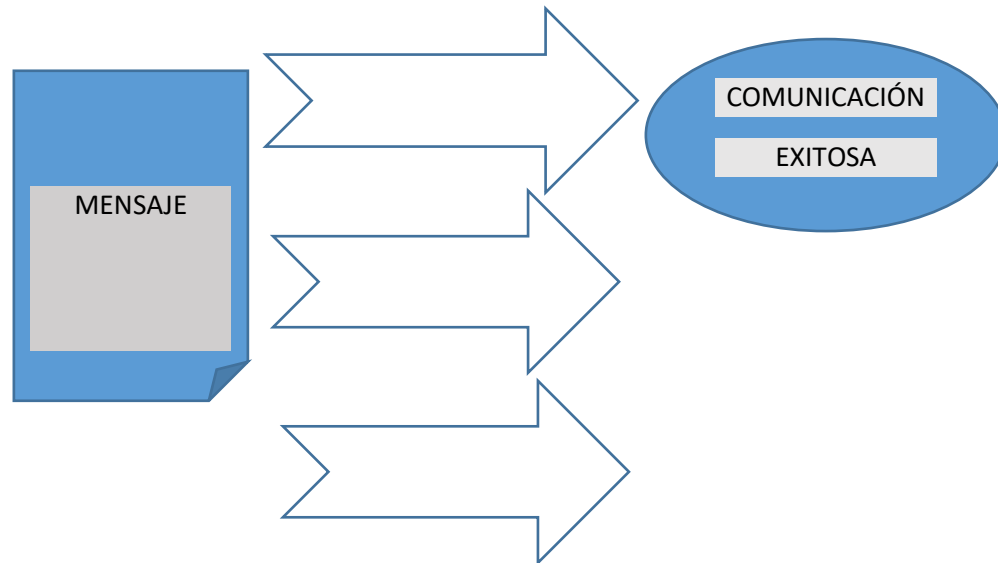
2. Voy a recordar lo aprendido en clase.

Indicaciones generales	<ul style="list-style-type: none"> Mandar una fotografía del trabajo realizado a su profesora, vía correo, o el medio que se disponga para comunicación. Debe guardar su trabajo en forma física, junto con la guía, en el portafolio de evidencias. Si trabaja de forma digital, debe guardarlos en una carpeta en su dispositivo, para luego imprimirlos
CUESTIONARIO PARA REPASO DE TEMAS	<p>3. Repaso y reforzamiento de los aprendizajes esperados que se han venido desarrollando.</p> <p>Al tipo de comunicación sobre la cual se basa la necesidad de intercambiar información entre departamentos de un mismo nivel jerárquico se denomina</p> <p> <input type="radio"/> Ascendente <input type="radio"/> Informal <input type="radio"/> Verbal <input type="radio"/> horizontal </p>



Anote en el espacio de las flechas tres requisitos o factores necesarios para lograr una comunicación exitosa.

PROCESO DE COMUNICACIÓN



¿Explique tres recomendaciones para el ejecutivo al tratar con un cliente difícil?



4. Pongo en práctica lo aprendido

PROTOCOLO DE ATENCIÓN DE LLAMADAS TELEFÓNICAS

Imagine que está a cargo de la central telefónica de la empresa. Demuestre con una simulación, la forma en que usted atendería una llamada telefónica que entra a la empresa. (Puede incluir la participación de algún familiar o amigo).

Si cuenta con dispositivo, haga un vídeo o un audio, simulando la atención de una llamada telefónica entrante. Recuerde poner en práctica todos los aspectos del protocolo y aplicar los factores físicos de la voz. Luego envíe a su profesora la grabación lograda.

Si no cuenta con dispositivo, anote de forma creativa (usando cuadros, círculos de colores u otros) lo que usted diría, paso a paso, al atender una llamada telefónica en la empresa. Luego tome una fotografía de todo su trabajo y envíelo a su profesora.

Recordemos el protocolo de atención telefónica

saludar

identificar la
empresa

identificar el
departamento







identificación
propia









frase de ayuda
y no olvide
sonreír

¡¡¡Veamos cómo te va con el ejercicio!!!

5. PARTE. Instrumento para la autoevaluación de la guía autónoma # 8.

Nombre del estudiante: _____

Reviso las acciones realizadas durante la construcción del trabajo	
Marco una X encima de cada símbolo la valoración del desarrollo de las acciones efectuadas durante la construcción del trabajo	
¿Leí toda la información de la guía con detenimiento?	 
¿Mostré una actitud positiva hacia el trabajo?	 
¿Revisé mi trabajo para asegurarme si todo lo solicitado fue realizado?	 

En cuanto al proceso de autoevaluación de los criterios de desempeño, considerados en las actividades de mediación y de evaluación formativa, planificadas en la guía de trabajo autónomo.	
Valoro lo realizado al terminar el trabajo	
Marco una X encima de cada símbolo la valoración del desarrollo de las acciones efectuadas durante la construcción del trabajo	
Reconozco los tipos de comunicación que se dan en una organización	 
Anoto los requisitos necesarios para una comunicación eficaz	 
Conozco los pasos a seguir para atender diferentes tipos de cliente.	 
Pongo en protocolo de atención de llamadas telefónicas	 

“Autoevalúo mi nivel de desempeño”			
Escribo una x equis en el nivel que mejor representa mi nivel de desempeño			
Indicadores del aprendizaje esperado	Niveles de desempeño		
	Inicial	intermedio	avanzado
Analiza el proceso de la comunicación oral en el entorno empresarial.			

Identifique el nivel de desempeño por medio de la siguiente información:

Inicial	Me cuesta comprender lo que hay que realizar, tengo que leer varias veces el material para hacer las actividades pues se confunden algunos conceptos y debo pedir ayuda.
Intermedio	Mi respuesta es bastante completa y aunque en algún momento se me confunden un poco los conceptos, puedo realizar las actividades sin ayuda.
Avanzado	Todo lo hago de forma completa y no me cuesta realizar las actividades propuestas. Identifico sin ninguna confusión lo que se me solicita.