

Trabajo autónomo:

Es la capacidad de realizar tareas por nosotros mismos, sin necesidad de que nuestros docentes estén presentes.

Centro Educativo:	Colegio Técnico Profesional La Suiza
Nombre del docente:	Gabriela Chaves Morales
Especialidad:	Secretariado Ejecutivo
Taller Exploratorio:	Oficina Moderna
Unidad de Estudio:	Cultura de Calidad
Nivel:	Sétimo año
Hora de atención:	Miércoles de 12:10 a 4:30 p.m. 7-6 B Jueves de 7:00 a 11:20 a.m. 7-5 B
Canal de comunicación:	Whatsapp - correo electrónico
Periodo para el desarrollo de la guía:	Semana del 27 al 30 de abril de 2020

Tema:	Cliente: Definir el término cliente. Establecer la diferencia entre cliente interno y externo. Conocer los diferentes tipos de clientes.
Resultados de aprendizaje	Reconocer el proceso de Servicio al cliente relacionado con las partes del ciclo del servicio
Contenidos	😊 Definición de cliente, 😊 Clasificación del cliente, 😊 Consecuencias de no satisfacer al cliente, 😊 Ciclo del servicio, 😊 De quien es la obligación, 😊 Lo que se espera del cliente
Valores o actitudes	Adopción de actitud de servicio para los diferentes tipos de clientes



1. Me preparo para hacer la guía Pautas que debo verificar antes de iniciar mi trabajo.


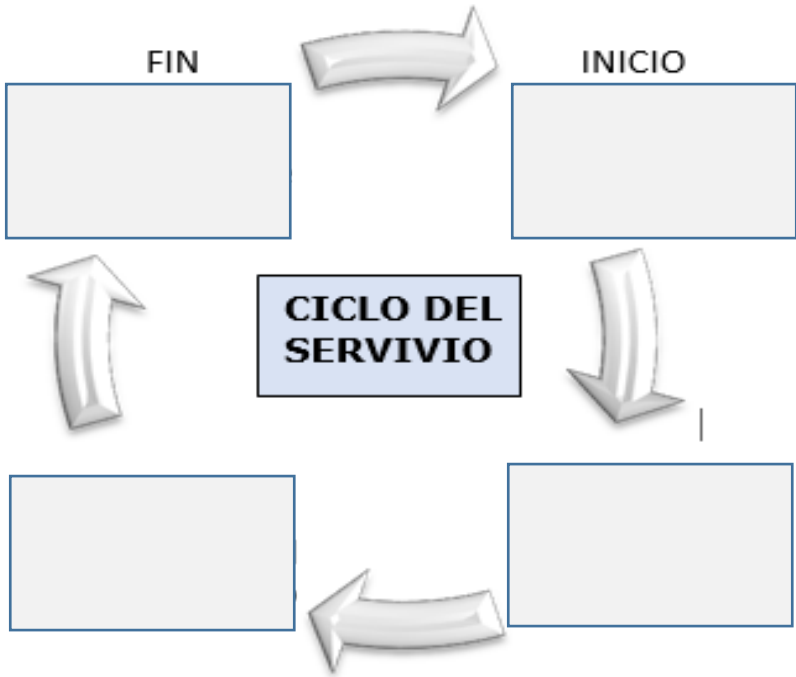
Materiales o recursos que voy a necesitar	<ul style="list-style-type: none"> • Cuaderno de Oficina Moderna para buscar la materia • Un “Portafolio de Evidencias” que es un folder o en un sobre y pegado al final del cuaderno, donde colocar las guías de trabajo para revisarlas cuando regresemos al colegio y mantener junto el trabajo. • Lápiz, lapicero, hojas rayadas o blancas, lápices de color, borrador y regla.
Condiciones que debe tener el lugar donde voy a trabajar	<ul style="list-style-type: none"> • Aspectos básicos de comodidad, iluminación, alejado de ruidos, distracciones y tranquilo para desarrollar las actividades de las guías.
Tiempo en que se espera para realizar la guía	<ul style="list-style-type: none"> • Aproximadamente 2 horas. Corresponde a la II Semana, 27 al 30 de abril



2.Voy a recordar lo aprendido en clase.

Indicaciones	<ul style="list-style-type: none"> • Lea las indicaciones con detenimiento. • Aplique hábitos de higiene y seguridad durante el desarrollo del trabajo. • Conserve una actitud positiva hacia el trabajo. • Utilice los materiales o recursos didácticos.
---------------------	---



Actividades	PORTAFOLIO DE EVIDENCIAS
<div data-bbox="87 237 295 661"><p>Actividades</p><p>Un cliente satisfecho se queda, y compra más</p><p>Un cliente insatisfecho No se queda</p></div> <div data-bbox="110 947 295 1115"></div> <div data-bbox="87 1480 285 1581"><p>“El cliente siempre tiene la razón”</p></div>	<div data-bbox="371 237 1528 310"><p>4. Describo las características Cualitativas y cuantitativas por medio de una caricatura</p></div> <div data-bbox="339 323 1534 827"></div> <div data-bbox="371 858 1138 898"><p>5. Anoto quien es un cliente y quien es un usuario</p></div> <div data-bbox="354 930 860 1182"></div> <div data-bbox="1000 930 1495 1182"></div> <div data-bbox="371 1203 1388 1243"><p>6. Completo el Ciclo del Servicio y describo cada una de sus partes</p></div> <div data-bbox="496 1287 1287 1959"><pre>graph TD; A[FIN] --> B[INICIO]; B --> C[]; C --> D[]; D --> A; E[CICLO DEL SERVIVIO];</pre></div>

AUTOEVALUACIÓN

Matriz de autorregulación y evaluación:

Con el trabajo autónomo voy a aprender a aprender	
Reviso las acciones realizadas durante la construcción del trabajo. Marco una X encima de cada símbolo al responder las siguientes preguntas	
¿Leí las indicaciones con detenimiento?	<input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>
¿Busqué en el diccionario o consulté con un familiar el significado de la palabra cliente?	<input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>
¿Busqué en el cuaderno el significado de la palabra cliente?	<input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>
¿Describí la clasificación de clientes vistas en clase?	<input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>
¿Dibuje para describir el significado de cliente interno y cliente externo?	<input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>
¿Escribí y entendí 4 tipos de clientes vistos en clase?	<input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>
¿Dibuje para describir el ejemplo de cada tipo cliente visto en la clase?	<input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>
¿Me devolví a leer las indicaciones cuando no comprendí qué hacer?	<input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>
¿Describí por medio de una caricatura las características cuantitativas y cualitativas?	<input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>
¿Anote en el espacio dado quien es un cliente y quien es un usuario	<input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>
¿Complete el ciclo del servicio?	<input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>
¿Describí las cuatro partes que componen el ciclo del servicio?	<input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>

Con el trabajo autónomo voy a aprender a aprender	
Valoro lo realizado al terminar por completo el trabajo. Marca una X encima de cada símbolo al responder las siguientes preguntas	
¿Leí mi trabajo para saber si es comprensible lo escrito o realizado?	<input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>
¿Revisé mi trabajo para asegurarme si todo lo solicitado fue realizado?	<input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>
¿Me siento satisfecho con el trabajo que realicé?	<input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>
¿Explico cómo me hace sentir este proceso de cuarentena? ¿Cómo se siente mi familia en esta pandemia mundial? ¿Cuál fue la parte favorita del trabajo? ¿Qué puedo mejorar, la próxima vez que realice la guía de trabajo autónomo?	