

Guía de trabajo autónomo

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 - Guía 4**
Nivel: **Decimo año**
Horario de atención a distancia: 5 a 9.00 p.m.
Canal de comunicación: WhatsApp, plataforma Teams, plataforma Zoom, correo electrónico.



1. Me preparo para hacer la guía

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

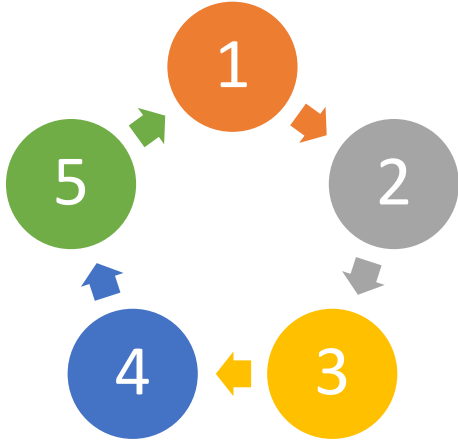
Materiales o recursos que puedo necesitar	Material teórico impreso o digital. Hojas blancas, de colores o cuaderno, Lápices de color y regla. Dispositivos electrónicos (Celular, audífonos, Computadora e internet) según posibilidades.
Condiciones que debe tener el lugar donde voy a trabajar	Espacio cómodo de su preferencia, y de acuerdo con sus posibilidades, preferiblemente en su hogar en un área tranquila y sin interrupciones.
Tiempo en que se espera que realice la guía	Del 3 al 12 de junio. Tiempo aproximado 4 horas.



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. El portafolio será solicitado cuando ingresemos nuevamente o cuando lo solicite la docente. ○ Proceda a dar lectura al tema 4 de atención telefónica. ○ Destaque con color los puntos mas importantes.
Cuestionario para retomar nuevo conocimiento	<p>De acuerdo con el tema de Atención telefónica, conteste lo siguiente:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Anote tres sugerencias que podemos poner en práctica para mejorar la voz al hablar por teléfono. 2. ¿Cuáles son los pasos, que debemos seguir para la atención de llamadas telefónicas, según el protocolo de la empresa? 3. La mayoría de personas cuentan con un teléfono móvil. ¿Explique dos aspectos que debemos cuidar en el uso de este dispositivo?

3. Pongo en práctica lo aprendido

Actividad	<ol style="list-style-type: none">1. Con el fin de mejorar las prácticas para la atención telefónica, observe el siguiente video sobre las cinco molestias del cliente al teléfono. www.youtube.com/watch?v=wKvbq9izyzY2. Una vez visto el video elabore el siguiente esquema (en hojas blancas y de forma creativa) con los cinco aspectos que debemos mejorar, en la atención telefónica.3. (Si no cuenta con internet) puede completar este esquema con el material bibliográfico, anotando cinco aspectos importantes de las normas generales al recibir una llamada.  <pre>graph TD; 1((1)) --> 2((2)); 2 --> 3((3)); 3 --> 4((4)); 4 --> 5((5)); 5 --> 1</pre> <ol style="list-style-type: none">4. Con el fin de desarrollar el pensamiento crítico sobre atención de clientes difíciles por teléfono realice el siguiente ejercicio: (Si cuenta con internet) Participe en un cine foro programado por la profesora en plataforma Teams. Luego realice un comentario, en la sección de block de notas, sobre el caso presentado. <p>(Si no cuenta con las facilidades para ver el video, realice el siguiente ejercicio).</p> <p>En la actualidad muchas empresas cuentan con centrales telefónicas inteligentes y atención telefónica con ejecutivos.</p> <p>Utilice una experiencia propia o la de un familiar o amigo, que haya tenido la oportunidad de llamar a una empresa (pública o privada) para solicitar un producto o servicio, recientemente.</p> <p>Luego elabore en su cuaderno un pequeño comentario explicando la situación vivida.</p> <p>¿Evalúe y analice cómo fue la experiencia? ¿Cumplieron los protocolos de atención de llamadas?</p> <p>¿Cuáles aspectos fueron positivos y cuáles no tan positivos que usted mejoraría si fuera el ejecutivo a cargo?</p>
-----------	---



Matriz de autorregulación y evaluación	<div> <input type="checkbox"/> Leer las indicaciones y las tareas solicitadas. </div> <div> <input type="checkbox"/> Resalto con color los aspectos más relevantes. </div> <div> <input type="checkbox"/> Sugerir “devolverse” a alguna indicación en caso de no haber comprendido qué hacer. </div> <div> <input type="checkbox"/> Reviso si realicé todo lo solicitado o me faltó hacer alguna actividad. </div> <div> <ul style="list-style-type: none"> Genera reflexión sobre lo realizado a través de plantear preguntas como: <div> <input type="checkbox"/> ¿Qué sabía antes de estos temas y qué sé ahora? </div> <div> <input type="checkbox"/> ¿Qué puedo mejorar de mi trabajo? </div> <div> <input type="checkbox"/> ¿Cómo le puedo explicar a otra persona lo que aprendí? </div> </div>

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?	<div> <input type="checkbox"/> </div> <div> <input type="checkbox"/> </div>
¿Subrayé las palabras que no conocía?	<div> <input type="checkbox"/> </div> <div> <input type="checkbox"/> </div>
¿Busqué en el diccionario o consulté con un familiar el significado de las palabras que no conocía?	<div> <input type="checkbox"/> </div> <div> <input type="checkbox"/> </div>
¿Me devolví a leer las indicaciones cuando no comprendí qué hacer?	<div> <input type="checkbox"/> </div> <div> <input type="checkbox"/> </div>



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?



¿Revisé mi trabajo para asegurarme si todo lo solicitado fue realizado?



¿Me siento satisfecho con el trabajo que realicé?



Explico ¿Cuál fue la parte favorita del trabajo?

¿Qué puedo mejorar, la próxima vez que realice la guía de trabajo autónomo?