



GUIA DE TRABAJO AUTÓNOMO #3



Institución educativa: **Colegio Técnico Profesional La Suiza**

Nombre del docente: **Prof. Carol S. Valverde Naranjo.**

Especialidad Técnica: **Secretariado Ejecutivo**

Taller Exploratorio: **Oficina Moderna**

Unidad de estudio: **Cultura de la calidad**

Nivel: **Sétimo**

Canal de comunicación: **Correo electrónico carol.valverde.naranjo@mep.go.cr , material impreso o subirlo a la plataforma de teams.**

Período para el desarrollo de la guía: **Semana del 23 al 27 de agosto, 2021**



Tema(s)	Servicio al cliente
Objetivo	Reconocer el proceso de servicio al cliente,
Contenidos	Ciclo del servicio (momentos de la verdad) Lo que espera el cliente
Valores o actitudes	Desarrollo del sentido de calidad
Materiales o recursos didácticos que voy a necesitar	<ul style="list-style-type: none">• Cuaderno de Oficina Moderna• Un folder con prensa que se llamará “Portafolio de Evidencias”, en el cual guardará las guías para revisarlas una vez que inicien las clases.• Lápiz o lapicero, lápices de color, hojas rayadas o blancas, otros• Si tiene computadora y desea resolver los ejercicios en este mismo documento lo puede hacer y lo guarda en una carpeta o lo puede imprimir si está a su alcance.
Condiciones que debe tener el lugar donde se van a implementar las actividades	Espacio cómodo, según la preferencia de cada estudiante y las posibilidades en el hogar. Buena luz y ventilación. Postura correcta.
Indicaciones generales	<ul style="list-style-type: none">• Antes de iniciar, lea detenidamente el material teórico de los contenidos descritos.• Una vez, concluida la lectura, realice cada una de las actividades que se plantean a continuación.• Cuide su caligrafía y ortografía.• Sea creativo(a) y trabaje en forma ordenada
Preguntas exploratorias para responder y reflexionar en torno al tema planeado.	Cuando ha recibido un servicio o comprado un producto, ¿cómo le gusta que lo atiendan?



Actividades para el aprendizaje

1. Anote el nombre de un comercio (tienda, restaurante, pulpería, etc.), que ha visitado en algún momento y escriba cual fue su primera impresión y si esta fue correcta o no al finalizar la compra o servicio, según lo visto en clase.
2. Resuelva la siguiente sopa de letras sobre lo que un cliente espera del servicio que le brindan.

I	L	Z	W	I	U	Z	V	Ñ	O	M	D	J	H	A	CORTESIA
T	V	K	Q	P	V	P	F	S	J	T	B	W	W	E	ESMERO
R	E	S	P	O	N	S	A	B	I	L	I	D	A	D	HONESTIDAD
Y	G	L	C	K	W	Q	Q	R	P	C	Y	N	H	M	INTERES
Q	Ñ	X	G	H	F	S	H	Y	T	T	R	R	B	K	PRONTITUD
E	P	K	I	O	C	X	N	V	M	W	G	O	T	C	RAPIDEZ
Y	R	R	I	N	U	B	K	X	I	P	O	T	O	G	RESPECTO
K	O	A	H	E	T	N	R	I	N	O	T	R	W	S	RESPONSABILIDAD
D	N	P	C	S	W	E	C	E	R	Q	T	Y	M	J	
D	T	I	A	T	X	L	R	E	S	E	U	X	Z	D	
G	I	D	B	I	H	V	M	E	S	P	R	M	V	Ñ	
A	T	E	L	D	A	S	R	I	S	T	E	L	U	I	
M	U	Z	A	A	E	H	A	R	S	C	O	T	M	M	
C	D	W	W	D	B	U	U	X	J	A	Y	Y	O	P	
A	J	W	P	K	T	E	J	R	Y	J	N	S	Q	B	











3. Observe la siguiente imagen sobre el tema globalización y describa lo que entiende acerca de ella relacionado a globalización.



**En cuanto al proceso de autoaprendizaje durante el desarrollo de la guía de trabajo autónomo**

Reviso las acciones realizadas durante la construcción del trabajo.





Coloreo la carita que corresponde a 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.		
• Utilicé los materiales o recursos didácticos.		
• Revisé mi trabajo para asegurarme si todo lo solicitado fue realizado.		
• Realicé un trabajo de calidad y me siento satisfecho.		

En cuanto al proceso de autoevaluación de los criterios de desempeño, considerados en las actividades de mediación y de evaluación diagnóstica y formativa, planificadas en la guía de trabajo autónomo.

Valoro lo realizado al terminar por completo el trabajo.

Coloreo la carita que corresponde a la valoración del desempeño del trabajo realizado a través de la autoevaluación.

• Describo mi primera impresión de un negocio.		
• Distingo lo que espera un cliente del servicio que recibe.		
• Describo la imagen relacionada al tema de globalización	