



SEPTIMA GTA MES DE SETIEMBRE 2021

Nombre del docente: **Ilma Calderón Boza**

Especialidad Técnica: **Productividad y Calidad**

Subárea: **Empresas de Calidad**

Unidad de estudio: **Servicio al cliente.**

Nivel: **Undécimo**

Horario de atención: **Presencial**

Centro educativo: **CTP de la SUIZA**

Escenario: 1 (**X**) 2 () 3 () 4 ()

Período establecido para el desarrollo de la guía:

Del 16 del mes agosto al 27 del mes agosto de 2021

II Parte. Planificación Pedagógica

Espacio físico, materiales o recursos didácticos que voy a necesitar: (Importante considerar la situación de cada uno de los estudiantes)	Lapiceros, lápiz, computadora, calculadora, audífonos y cuaderno, material de reciclaje, herramientas tecnológicas
Indicaciones generales:	Todo el material se le hace llegar a los estudiantes por medio de teams, whatsapp, físico o correo donde luego es revisado en la clase virtual por medio de Teams, las tareas o trabajos son devueltos por whatsapp, teams o en físico para ser revisados.

Detalle de la planificación de las actividades que realiza el estudiante.

Resultado (s) de aprendizaje/Objetivo (s):

1. Determinar la importancia de los equipos de trabajo en los procesos de la calidad con relación al mejoramiento continuo.

Actividades de aprendizaje para la implementación de la mediación pedagógica en educación combinada	Ambiente de Aprendizaje	Evidencias
---	-------------------------	------------



<p><u>Construcción/Aplicación:</u></p> <p>Determina las características del trabajo en equipo, en la puesta en marcha de trabajo efectivo, mediante la <u>técnica didáctica de la práctica dirigida</u>.</p> <p>El estudiante debe desarrollar los ejercicios con base a la materia entregada por la docente, primero debe realizar en equipo con dos compañeros una actividad compartida por medio de un archivo.</p> <p>En el segundo ejercicio debe describir una persona de su familia en cuanto a habilidades blandas y duras.</p> <p>Para todos los contenidos la docente entregará la materia explicativa de cada uno de los temas, en forma física o digital.</p> <p>☞ Servicio al cliente.</p>	<p>Hogar ()</p> <p>Centro educativo (X)</p>	<p>Tipo:</p> <p>() Conocimiento</p> <p>_____</p> <p>() Desempeño</p> <p>_____</p> <p>(X) Producto</p> <p>_____</p>
--	---	---

Reto #1: Servicio al cliente.

Realizar un cuadro comparativo sobre los aspectos de la caja.

Dichos conceptos están en el libro de servicio al cliente que se les envió al whatsapp y también está en archivos de teams.

Importancia de los servicios	Costos del mal servicio a los clientes	El enfoque de género en el servicio a la clientela

Reto#2: Servicio al cliente

Realizar las actividades de aprendizaje #2 y #3 del libro de servicio al cliente en la página #5.

Reto#3: Servicio al cliente

- Defina con sus palabras que es cliente interno y cliente externo.
- Realizar las actividades de aprendizaje #4 del libro de servicio al cliente en la página #5.

GTA #6 – I SEMESTRE 2021, EMPRESAS DE CALIDAD 11

Profesora: Ing. Ilma Calderón Boza

Nombre del Estudiante: _____

Sección _____ Fecha de Entrega: jueves 10 de junio 2021

INDICADORES	PUNTAJE		
	LOGRADO (3 puntos)	EN PROCESO (2 puntos)	NO LOGRADO (1 punto)
Identifica las características de servicio al cliente mediante un cuadro comparativo.			
Identifica las características de servicio al cliente mediante preguntas abiertas.			
Identifica los diferentes tipos de clientes mediante su concepto.			

Total de puntos 9 Totales de puntos Obtenidos _____ Nota obtenida _____