



GUIA DE TRABAJO AUTÓNOMO #2



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 16 al 20 de agosto, 2021**

Tema(s)	Servicio al cliente
Objetivo	Reconocer la calidad en el servicio al cliente
Contenidos	Definición de cliente Clasificación del cliente Consecuencias de no satisfacer al 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.	¿Ha sido clientes alguna vez? ¿Qué ha comprado? ¿Cómo lo han tratado cuando lo atendieron?



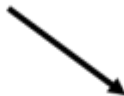
Actividades para el aprendizaje

Elabore un esquema similar al que se le presenta a continuación y complételo, con la materia vista en clase. Si tiene impresora, lo puede imprimir y completarlo.

CLIENTE



Clasificación de los clientes



son



son



Consecuencias de no satisfacer al cliente

**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.

- Anoto la definición de cliente.



- Distingo la clasificación de clientes.



- Defino clientes externos e internos.



- Identifico las consecuencias de no satisfacer al cliente..

