

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.

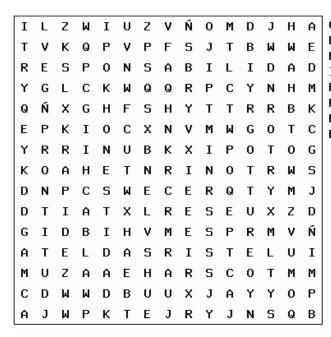
Período para el desarrollo de la guía: Semana del 23 al 27 de agosto, 2021

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	Cuaderno de Oficina Moderna
didácticos que voy a	Un folder con prensa que se llamará "Portafolio de Evidencias", en
necesitar	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	Espacio cómodo, según la preferencia de cada estudiante y las
tener el lugar donde se	posibilidades en el hogar. Buena luz y ventilación. Postura correcta.
van a implementar las	
actividades	
Indicaciones generales	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	Cuando ha recibido un servicio o comprado un producto, ¿cómo le
para responder y	gusta que lo atiendan?
reflexionar en torno al	
tema planeado.	



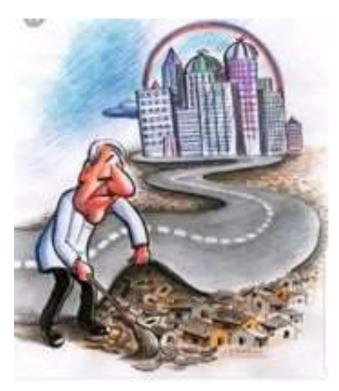
Actividades para el aprendizaje

- 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.



CORTESIA
ESMERO
HONESTIDAD
INTERES
PRONTITUD
RAPIDEZ
RESPETO
RESPONSABILIDAD

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.	\odot		
Mostré una actitud positiva hacia el trabajo.	© ®		
Utilicé los materiales o recursos didácticos.			
Revisé mi trabajo para asegurarme si todo lo solicitado fue realizado.	\odot		
Realicé un trabajo de calidad y me siento satisfecho.	◎ ◎		
En cuanto al proceso de autoevaluación de los criterios de desempeño, considerados en las			

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.				
V	aloro 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				
aı	utoevaluación.			
•	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			