



DÉCIMA GTA MES DE OCTUBRE- NOVIEMBRE 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 15 del mes agosto al 30 del mes setiembre 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. Utilizar protocolos en las relaciones públicas de las empresas, para el servicio al cliente.		
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> <ul style="list-style-type: none"> • Medir el valor que un cliente tiene para su empresa: • No dude en invertir. • Romper el silencio. • Anticipar los problemas. • Diseñar respuestas. • Entrenar. "Todos deben ser sensibles al tema". • Recuperar aunque no haya sido su responsabilidad. (ahora usted es dueño del problema). • Recuperar aunque no haya sido responsabilidad de la empresa. • Responder rápido. • Hacer seguimiento. • Reactivación. 	<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: Protocolos, normas y políticas

Usted ha sido contratado como técnico en productividad y Calidad en la empresa Bambu/Tella para apoyar a recursos Humanos, razón por la que se le pide realizar:

En forma de brochur, o librito hacer.

A. Normativa interna de la empresa.

B. Políticas de la empresa.

Reto #2: Relaciones con los clientes

Explique y ejemplifique con una imagen cada una de las 6R de marketing tech.

Reto #3: Recuperación

En el apartado de los 10 tips para la recuperación, debe realizar un mapa mental donde mencione cada uno de los puntos y una breve explicación de cada uno, puede utilizar cualquier herramienta de internet (canva, Word, etc).

Reto #4: Estrategia de recuperación según el origen del problema.

Acorde al cuadro de estrategias de recuperación mencione qué tipo de error se menciona en los ejemplos y como debería ser la forma correcta de corregirlos.

1-El restaurante "GRILL" ofrece platillos con diferentes tipos de carne asada, en cierto momento un cliente se quejó de que la carne que le dieron estaba demasiado quemada, el cliente se lo notificó al mesero pero este ni siquiera le puso atención, y el cliente disgustado solamente se fue del restaurante y no volvió.

2- María fue al supermercado "PALI" a comprar un jugo para ir al colegio pero con su maletín sin querer golpeó una góndola que tenía envases de vidrio con jalea provocando que estos se cayeran al suelo y se perdieron.

El supervisor del supermercado al ver lo sucedido, regaña a María y le dijo que debía pagar por los daños.

GTA #10 – II SEMESTRE 2021, EMPRESAS DE CALIDAD 11

Profesora: Ing. Ilma Calderón Boza

Nombre del Estudiante: _____

Sección _____

Fecha de Entrega: Noviembre 5

INDICADORES	LOGRADO (3 puntos)	EN PROCESO (2 puntos)	NO LOGRADO (1 punto)
Identifica los protocolos mediante el desarrollo de un brochur o libro.			
Identifica las 6R del marketing mediante la explicación de conceptos e imágenes.			
Identifica los 10 tips de recuperación mediante un mapa mental,			
Identifica la recuperación de clientes mediante la solución de dos problemas propuestos.			

Total de puntos 12 Totales de puntos Obtenidos _____ Nota obtenida _____
