

P3E2. El documento de texto elaborado

Curso:

SERVICIO DE ATENCIÓN AL CLIENTE

Objetivos

- Al término del curso los participantes establecerán su competencia en prestación de servicio de atención al cliente, atendiendo los requerimientos, gestionando el servicio requerido y obteniendo la satisfacción del servicio al cliente, por medio de conocimientos y desempeños, con el fin de tener el nivel para certificarse en el EC0305.
1. Temas determinados en la guía de actividades de aprendizaje
 - Atender los requerimientos del cliente.
 - Gestionar el servicio requerido por el cliente.
 - Obtener la satisfacción del servicio al cliente.
 2. Objetivos establecidos en la guía de actividades de aprendizaje
 - Al finalizar la unidad el participante será capaz de atender los requerimientos del cliente por medio de la identificación del servicio a proporcionar y la comprensión de los conceptos de comunicación y servicio, con el fin de tener un enfoque sobre sus necesidades.
 - Al finalizar la unidad el participante será capaz de gestionar el servicio requerido por el cliente por medio del registro de los requerimientos y proporcionando la información requerida por el cliente, con el fin de tener un enfoque de satisfacción al cliente.
 - Al finalizar la unidad el participante será capaz de obtener la satisfacción del servicio al cliente por medio de la verificación del grado de satisfacción y un cierre de servicio de calidad, con el fin de tener un cliente cautivo.
 3. Fundamentos para el desarrollo de las actividades determinadas en la guía de actividades de aprendizaje

Unidad 1: Atender los requerimientos del cliente

 1. Material principal U1
 2. Lectura complementaria U1
 Glosario unidad 1
 3. Realiza un juego U1
 4. Foro de aprendizaje U1
 5.a. Video de desempeños U1
 5.a. Evaluación de desempeños U1
 5.a. Evaluación cruzada de desempeños U1
 Evaluación de la unidad 1

Actividades didácticas o aprendizaje:	Desarrollo sobre objetivos	Indicaciones (instrucciones) y recursos
Material principal	Presentación del tema de atender	Estudiar todo la presentación. Presentación
Lectura complementaria	Enlace a estudiar sobre tema	Leer liga de internet. Lectura
Juego de conceptos	Actividad divertida sobre palabras claves	Terminar juego. Juego
Foro de aprendizaje	Pregunta de reflexión sobre el tema	Responder la pregunta. Foro
Video de desempeño	Material sobre desempeños que demuestra cómo ejecutar su propio video	Estudiar audiovisual. Video
Evaluación de desempeños	Actividad para subir un video que cumpla el desempeño	Copiar un enlace con el video. Foro
Evaluación cruzada de desempeños	Actividad para evaluar a otro participante con una guía de observación	Descargar guía, calificar otro video y subir guía. Guía de observación
Evaluación de la unidad	Cuestionario de conocimientos del tema	Responder preguntar sobre el tema. Cuestionario

4. Título

Unidad 1. Atender los requerimientos del cliente

5. Desarrollo del tema

Introducción

- En esta unidad se ejecutarán los desempeños de:
 - Habilita el área de atención al cliente.
 - Inicia el contacto con el cliente.
 - Identifica el tipo de atención y/o servicio requerido.
 - Selecciona el medio de comunicación por el cual se atenderá al cliente.
 - La atención de un cliente en situación de crisis o fuera de control.
- Finalmente se presentan los conocimientos a demostrar para elemento 1.

1. Habilita el área de atención al cliente

Verifica que el área de atención se encuentra en condiciones de limpieza y orden

La limpieza, según términos médicos "Es la eliminación del material extra (polvo, tierra, detrito orgánico y otros) de la superficie inerte o viva y que en su efecto de barrido elimina también a los agentes biológicos superficiales.

El agua, jabón o detergente y el secado posterior son los elementos básicos del proceso."



4C Consultoría y Desarrollo, A.C.
"Contribuyendo a la competitividad de las empresas y emprendedores"
- Consultores y personal certificados -

Prepara sus materiales y herramientas de atención; Verifica las condiciones del medio de comunicación

Medio de comunicación: Es el canal por el cual se realiza el proceso de comunicación ya sea de carácter, físico, auditivo, visual o electrónico, utilizado para la atención del cliente.

2. Inicia contacto con el cliente

Cliente: Se entiende por el individuo, que requiere la prestación de servicios o productos, específicos que satisfagan sus necesidades personales.

Saludo Inicial

Sin importar si el negocio está lleno o hay poco movimiento, todo cliente que entra debe ser recibido con algunas palabras de bienvenida.

- Saludar de acuerdo al horario.
- Saludar de acuerdo a lineamientos.
- Dando su nombre y puesto, según políticas.
- Usando la imagen corporativa.

3. Identificar el tipo de atención y/o servicio requerido

- Utilizando la técnica de atención acorde a la tipología del cliente.
- Preguntando sobre el requerimiento solicitado.
- Identificando el tipo de servicio y/o producto relacionado con el requerimiento del cliente.
- Confirmando la solicitud del usuario mediante la formulación de preguntas.

La atención de un cliente en situación de crisis o fuera de control

Mantener la calma y compostura, dar contención al cliente y normalizar la situación solicitando la ayuda externa requerida en caso de ser necesario

Servicio al cliente

SERVICIO DE ATENCIÓN A CLIENTES

Este curso está enfocado a fortalecer el servicio de calidad de las personas que brindan una atención al cliente de forma directa. Está diseñado para personas que tienen el interés de tener los conocimientos y habilidades para un servicio de calidad. Además está almeado para las personas que tienen el interés de certificarse en el EC8108.

Objetivo general:
 Al finalizar el curso los participantes serán capaces de desarrollar habilidades necesarias en el servicio al cliente para incrementar la satisfacción al cliente, sobre competencias y el modelo de satisfacción.

Temario:

1. Atender los requerimientos del cliente.
2. Gestionar el servicio requerido por el cliente.
3. Obtener la satisfacción del servicio al cliente.

G50 Video explicativo de inicio de curso.

Da CLICK para abrir.

Instrucciones iniciales para el curso

Paso 1. Lee las instrucciones iniciales para el curso

Foro de bienvenida

Reintegrado No disponible, a menos que: La actividad **Instrucciones Iniciales para el curso** está marcada como completada.

Paso 2. Participa en el Foro de presentación

(Presentate ante los demás participantes)
 Escribe tu nombre, edad, estado y lo que esperas de este curso.
 Envíale un mensaje a otro compañero o tutor Tecnológico, para conocer la plataforma.

Evaluación Inicial

Reintegrado No disponible, a menos que: La actividad **Foro de bienvenida** está marcada como completada.

Paso 3. Realiza la Evaluación Inicial. Conoce los conceptos

Para iniciar la unidad 1, realiza la **Evaluación Diagnóstica**, para que conozcas los conceptos y tu nivel de dominio. No tiene peso.

Instrucciones para contestar cuestionario de conocimientos

<p>Unidad 1: Atender los requerimientos del cliente</p> <p>Entregable No disponible, a menos que: Usted logre un puntaje adecuado en Evaluación Inicial</p>  <p>Al finalizar la unidad el participante será capaz de gestionar el servicio respondiendo por el cliente por medio del registro de sus requerimientos y proporcionando la información requerida por el cliente, con el fin de tener un enfoque de satisfacción al cliente.</p> <p>Pruebas SCOPM: 2 URL: 1 Grupos: 1 Juegos: 1 Foros: 2 Tareas: 1 Carga (libre): 1 Examen: 1</p> <p>Progreso: 1/8</p>
<p>Unidad 2: Gestionar el servicio del cliente</p> <p>Entregable No disponible, a menos que: Usted logre un puntaje adecuado en [Eliminación en progreso] Evaluación de la unidad 1</p>  <p>Al finalizar la unidad el participante será capaz de gestionar el servicio respondiendo por el cliente por medio del registro de los requerimientos y proporcionando la información requerida por el cliente, con el fin de tener un enfoque de satisfacción al cliente.</p> <p>Pruebas SCOPM: 2 URL: 1 Grupos: 1 Juegos: 1 Foros: 3 Carga (libre): 1 Examen: 1</p> <p>Progreso: 1/8</p>
<p>Unidad 3: Obtener la satisfacción del servicio</p> <p>Entregable No disponible, a menos que: Usted logre un puntaje adecuado en Evaluación de la unidad U2</p>  <p>Al finalizar la unidad el participante será capaz de obtener la satisfacción del servicio al cliente por medio de la verificación del grado de satisfacción y un cierre de servicio de calidad, con el fin de tener un cliente cautivo.</p> <p>Pruebas SCOPM: 2 URL: 1 Grupos: 1 Juegos: 1 Foros: 1 Carga (libre): 1 Examen: 1</p> <p>Progreso: 0/8</p>
<p>Evaluación final y encuesta de satisfacción</p> <p>Entregable No disponible, a menos que: Usted logre un puntaje adecuado en Evaluación de la unidad U3</p>  <p>Evaluación final Encuesta de satisfacción Para terminar el curso realiza la evaluación final de conocimientos y responde la encuesta para medir tu satisfacción obtenida por el curso.</p> <p>Exámenes: 2</p> <p>Progreso: 0/2</p>
<p>Invitación a Certificarte en la Competencia</p>  <p>Invitación a Certificarte Concluye tu capacitación sobre la competencia. Con los productos, desempeños y conocimientos generados puedes pasar a la Evaluación con fines de Certificación y obtener un documento oficial y nacional.</p> <p>URLs: 7</p> <p>Progreso: 0/7</p>
<p>Descarga tu Constancia DC3</p> <p>Entregable No disponible, a menos que:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Usted logre un puntaje adecuado en Evaluación Final. • Usted logre un puntaje adecuado en Evaluación de satisfacción.  <p>Descarga tu Constancia Con el puntaje mínimo en la evaluación final y respondido la encuesta de satisfacción, puedes descargarla. Como registraste tu nombre en la plataforma se imprimirá.</p> <p>URL: 1 Certificado Simple: 1</p> <p>Progreso: 0/2</p>

Unidad 1: Atender los requerimientos del cliente

Headings: No disponible, a menos que: Usted logra un puntaje adecuado en **Evaluación Inicial**



Al finalizar la unidad el participante será capaz de gestionar el servicio requerido por el cliente por medio del registro de los requerimientos y proporcionarles la información requerida por el cliente, con el fin de tener un enfoque de satisfacción al cliente.

Su progreso

1. Material principal U1



1. Material principal

Estudia las diapositivas de la presentación, toma nota de los conceptos, identifica los productos y desempeños con sus criterios a cumplir por la Competencia.

2. Lectura complementaria U1



2. Lectura complementaria

Lee el material de esta sección para ampliar conceptos. Se evalúa con su consulta.

3. Realiza un juego U1

Oculto para los estudiantes

3. Realiza un juego U1

Headings: No disponible, a menos que: La actividad **2. Lectura complementaria U1** está marcada como completada



3. Realiza un juego

Para reforzar los conceptos claves, realiza el juego jugando con el juego de palabras de repaso. Se evalúa con la práctica.

4. Foro de aprendizaje U1

Headings: No disponible, a menos que: La actividad **3. Realiza un juego U1** está marcada como completada



4. Foro de aprendizaje

Participa escribiendo tu opinión sobre la pregunta expuesta para este foro. Además tienes que dar una réplica a otro participante. Se evalúa con tu respuesta y réplica.

¿Cuál es el cliente más difícil de atender y porque?

5.a. Video de desempeños U1

Headings: No disponible, a menos que:

- La actividad **3. Realiza un juego U1** está marcada como completada
- La actividad **4. Foro de aprendizaje U1** está marcada como completada




5.a. Video de desempeños

Observa los criterios a saber por la Competencia, usando el check list anexo. Se evalúa compartiendo un link (nube o youtube) con un video tuyo que cumpla con los criterios del check list

4C CONSULTORIA		Hoja de Evaluación	
Nombre del participante		Fecha de Evaluación	
		Criterios a evaluar	Calificación
1. Identifica el nivel de atención al cliente, según el caso planteado.			
- Identifica los niveles de atención al cliente. - Identifica los niveles de atención al cliente. - Identifica los niveles de atención al cliente. - Identifica los niveles de atención al cliente.			
2. Identifica el nivel de atención al cliente.			
- Identifica el nivel de atención al cliente. - Identifica el nivel de atención al cliente. - Identifica el nivel de atención al cliente.			
3. Identifica los niveles de atención al cliente.			
- Identifica los niveles de atención al cliente. - Identifica los niveles de atención al cliente. - Identifica los niveles de atención al cliente.			
4. Identifica el nivel de atención al cliente.			
- Identifica el nivel de atención al cliente. - Identifica el nivel de atención al cliente. - Identifica el nivel de atención al cliente.			

5.a. Evaluación de desempeños U1

Resumen: No disponible, a menos que: La actividad 5.a. Video de desempeños U1 está marcada como completada




5.a.Evaluación de desempeños
Realiza tu video de desempeño y compártelo aquí.

Instrucciones para cargar video de tus desempeños sobre la guía de observación.

5.a. Evaluación cruzada de desempeños U1

Resumen: No disponible, a menos que: La actividad 5.a. Evaluación de desempeños U1 está marcada como completada




5. Evaluación cruzada
Descarga el archivo de Guía de observación para evaluar los desempeños (video) de otro participante. Se evalúa con tu archivo en la plataforma.

Guía de observación de los desempeños U1

Guía de observación de desempeños U1.docx

Evaluación de la unidad U1

Resumen: No disponible, a menos que: La actividad 5.a. Evaluación cruzada de desempeños U1 está marcada como completada



Evaluación de la unidad
Contesta las preguntas siguientes, donde se califica los conocimientos de acuerdo a la Competencia. Es necesario obtener un puntaje mínimo de 80, para continuar a la siguiente unidad.

6. Referencias bibliográficas

- CONOCER. EC0050 Diseño de cursos de capacitación para ser impartidos mediante Internet (2014). México. CONOCER.
- María Irene Buenrosto. E-Learning como estrategia de capacitación a usuarios (2008). México. IPN
- Beatrice Ghirardini. Metodologías de E-learning. Una guía para el diseño y desarrollo de cursos de aprendizaje - empleando tecnologías de la información y las comunicaciones (2014). Unión Europea. FAO
- CONOCER. EC0305. Prestación de servicio al cliente México. 2012. CONOCER.

7. Se presenta sin errores ortográficos.

8. Está generado en formato digital.