



CONSULTORIA[®]

*"Soluciones competitivas
reales a tu alcance"*[®]



SERVICIO DE ATENCIÓN AL CLIENTE

d. La presentación electrónica elaborada

"Soluciones competitivas reales a tu alcance"[®]

Objetivo

- 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.



Temario

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



1. Temas determinados en la guía de actividades de aprendizaje

2. Objetivos establecidos en la guía de actividades de aprendizaje

1. 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.
2. 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.
3. 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

4. Título

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

4CC

CONSULTORIA®

*"Soluciones competitivas
reales a tu alcance"®*

4CC

CONSULTORIA®

*"Contribuyendo a la competitividad
de las empresas y emprendedores"*



"Soluciones competitivas reales a tu alcance"®

4CC

CONSULTORIA®

"Soluciones competitivas
reales a tu alcance"®



Unidad 1

Atender los requerimientos del cliente

Objetivo particular de la unidad

- 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.



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.

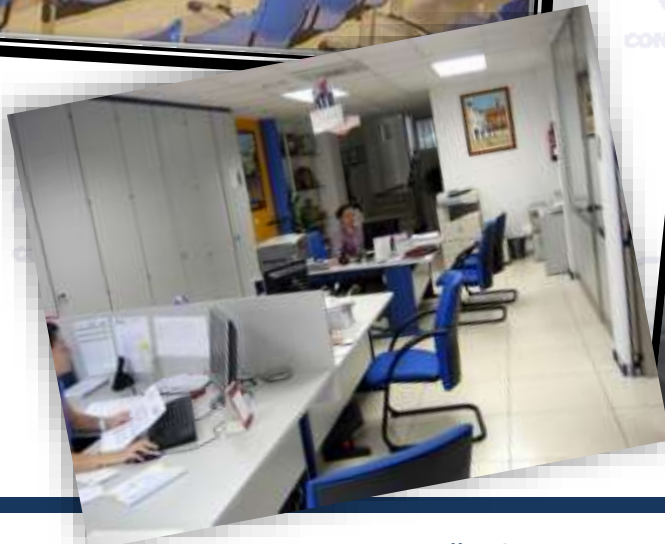


4CC

CONSULTORIA®

"Soluciones competitivas
reales a tu alcance"®

1. Habilita el área de atención al cliente



"Soluciones competitivas reales a tu alcance"®

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



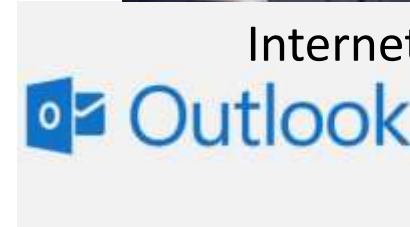
La limpieza, según términos médicos “Es la eliminación del material extra (polvo, tierra, detrito orgánico y otros) de la superficie inerte o viva y que en su efecto de barrido elimina también a los agentes biológicos superficiales.

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

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



Formatos



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.

Preparar y Verificar

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

4CC

CONSULTORIA®

*"Soluciones competitivas
reales a tu alcance"®*

4CC

CONSULTORIA®

*"Contribuyendo a la competitividad
de las empresas y emprendedores"*

"Soluciones competitivas reales a tu alcance"®

Psicodramas

Conclusiones de la unidad

- Estudiamos el elemento 1 del Estándar de competencia EC0305.
- Realizamos los desempeños de habilitar el área, iniciar contacto, identificar el tipo de servicio y seleccionar el medio de comunicación.
- Estudiamos los conocimientos de tipos de clientes, la comunicación y sus barreras, información sensible, imagen corporativa y asertividad en el servicio.

Forma de evaluar la unidad

Guía de observación

La unidad se evaluará con la atención de requerimientos del cliente:

- 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.

Forma de evaluar la unidad Cuestionario

Preguntas sobre:

- Técnicas de Atención a clientes de acuerdo a su tipología.
- Tipos de barreras en la comunicación efectiva.
- Características de la comunicación verbal y no verbal.
- Tipos de comunicación documental, física y electrónica.
- Información sensible de resguardo de acuerdo a la Ley de Protección de datos personales en posesión de los particulares.
- La importancia de Servicios y productos de la organización.
- La importancia de la imagen corporativa organizacional.
- La importancia de la Asertividad en el Servicio.

4CC

CONSULTORIA®

*"Soluciones competitivas
reales a tu alcance"®*

4CC

CONSULTORIA®

*"Contribuyendo a la competitividad
de las empresas y emprendedores"*



"Soluciones competitivas reales a tu alcance"®

6. Referencias bibliográficas

- CONOCER. EC0050 Diseño de cursos de capacitación para ser impartidos mediante Internet (2014). México. CONOCER.
- María Irene Buenrostro. 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.

Otros aspectos que debe tener el documento de texto.

- 7. Se presenta sin errores ortográficos.
- 8. Generado en formato digital

