

	SERVICIO NACIONAL DE APRENDIZAJE SENA PLANTILLA TALLER	Versión: 03
---	---	-------------

Denominación:	Taller Guía No. 18 Servicio al Cliente
Nombre y código del Programa de formación:	Contabilización De Operaciones Comerciales Y Financieras 133100 v.1
Identificación del taller	<p>Fase del Proyecto Ejecución: Reconocer hechos económicos de acuerdo con normativa y políticas contables.</p> <p>Actividad de Proyecto: AP_5: Elaborar los documentos soportes de los hechos económicos de acuerdo con políticas contables y normativa.</p> <p>Actividad de Aprendizaje AA_18: Generar resultados de la gestión de servicio al cliente de acuerdo a la aplicación de políticas y procesos organizaciones alineados a la normativa aplicable.</p> <p>Competencia: 21601020 Atender clientes de acuerdo con procedimiento de servicio y normativa</p> <p>Resultados de Aprendizaje:</p> <p>210601020-1 Identificar políticas organizacionales y normativa en la atención al cliente, de acuerdo con necesidades del usuario.</p> <p>210601020-2 Aplicar técnicas y políticas de servicios al cliente, según necesidades de los usuarios y normativa.</p> <p>210601020-3 Verificar el cumplimiento de atención al usuario, de acuerdo con la política institucional.</p> <p>210601020-4 Presentar Informe de atención usuarios aplicando indicadores y métricas, de acuerdo con política de la organización y normativa.</p>
Duración estimada horas y fecha de entrega:	10 Horas
Estrategias didácticas activa	Aprendizaje colaborativo Trabajo en equipo Aprendizaje Basado en Problemas Producción de textos
Modalidad del trabajo:	Presencial y desescolarizada
Ambiente de formación:	Ambiente de formación cerrado con televisor o video beam,

	SERVICIO NACIONAL DE APRENDIZAJE SENA PLANTILLA TALLER	Versión: 03
---	---	-------------

	computador y tablero
Materiales de formación:	Computador, esferos negros, lápiz negro, resmas papel blanco

1. PRESENTACIÓN

Las empresas se deben a sus clientes y a partir de estas relaciones nace la importancia de establecer una política de servicio al cliente, donde determina elementos significativos enmarcados en principios y valores éticos, de acuerdo con la oferta de su portafolio de productos y servicios, para entregar una diferenciación competitiva en el mercado, asumiendo un propósito propio en el servicio al cliente y estableciendo estrategias encaminadas a fortalecer la prestación de sus servicios y productos, técnicas especiales para el manejo de los clientes, reducción a la tensión dentro de la organización generando compromiso y confianza en las actividades laborales de los empleados, quienes representan el cliente interno”, de los proveedores y clientes de los productos y servicios que oferta la organización, quienes representan el “cliente externo”.

Luego de realizar las actividades de aprendizaje enunciadas en la guía No. 24 **Servicio al cliente**, es importante implementar el saber dentro de su proyecto formativo **“Creación de una empresa didáctica para aplicar criterios de reconocimiento y medición de los hechos económicos”**, teniendo en cuenta su actividad económica y los diferentes conceptos relacionados en el material de apoyo.

Por lo tanto, lo invitamos a que a través de los conocimientos apropiados hasta este momento desarrolle las actividades enunciadas en este taller que le permitirá reforzar sus habilidades en el reconocimiento y medición de los ingresos y gastos de su unidad didáctica creada.

2. OBJETIVO(S)

- Elaborar la Política de Atención al Cliente de la empresa didáctica en la cual está desarrollando el proyecto formativo de acuerdo con el contexto empresarial, principios éticos, necesidades del usuario y normativa.
- Estructurar el portafolio de productos y servicios de la empresa didáctica en la cual está desarrollando el proyecto formativo, tomando como base el objeto social.

3. DESCRIPCIÓN DEL TALLER

Apreciado Aprendiz:

- Con su grupo de proyecto formativo estructure la política de Servicio al Cliente para su empresa didáctica, esta debe contener:

1 Desarrolle la visión de la política de atención al cliente.

	<p>SERVICIO NACIONAL DE APRENDIZAJE SENA PLANTILLA TALLER</p>	<p>Versión: 03</p>
---	---	--------------------

2. Establezca metas de servicio al cliente que estén alineadas con la visión y basadas en la investigación sobre las necesidades de los clientes.
3. Describa los procesos que realizan los empleados y los datos operativos.
4. Describa el perfil de los vendedores y proveedores de servicios
5. Identificación de los clientes de la empresa.
6. Atributos importantes de su servicio para el cliente
7. Los ciclos del servicio que ofrece
8. La estrategia de fidelización del cliente.
9. Canales de servicio al cliente
10. Acuerdos de niveles de servicio
11. Manejo de quejas, reclamos y sugerencia
12. Seguimiento y medición del servicio
13. Etiqueta y protocolo empresarial
14. Código de ética y manejo de información.

- **Elabore con su grupo de Proyecto formativo el portafolio de productos y servicios de su empresa didáctica, este debe contener:**

- 1.- Nombre de la empresa
- 2.- Presentación, Historia y proyección de la empresa
- 3.- Socios, tipo de empresa
- 4.- Objetivos de la organización, misión y visión
- 5.- Proveedores
- 6.- Clientes
- 7.- Productos y Servicios vigentes y en desarrollo
- 8.- Proyectos
9. Certificaciones
- 10.- Ubicación geográfica, información de contacto

4. EVIDENCIAS O ENTREGABLES ASOCIADOS AL TALLER

1. Política de Atención al Cliente de la empresa didáctica de su proyecto formativo.
2. Portafolio de productos y servicios de la empresa didáctica de su proyecto formativo.

Elabore las actividades en computador o en el formato que se le indique en cada actividad, no olvide conservar las evidencias desarrolladas dentro de su portafolio individual. Esté atento a la retroalimentación de su instructor y atienda las correcciones sugeridas.

	SERVICIO NACIONAL DE APRENDIZAJE SENA PLANTILLA TALLER	Versión: 03
---	---	-------------

5. CONTROL DEL DOCUMENTO

	Nombre	Cargo	Dependencia	Fecha
Autor (es)	Stella Patricia Vargas Martínez	INSTRUCTOR Grado 20	Sena CSF- Coordinación de Contabilidad y Finanzas	Mayo 2020
Verificación Técnica	Gerardo Alfonso Jiménez Bernal	Instructor	Regional Cundinamarca	Septiembre 2020
	Juan Pablo Ríos Rodríguez	Instructor	Regional Antioquia	Septiembre 2020
	Juliana María Osorio Ramírez	Instructor	Regional Valle	Septiembre 2020
	Jairo Alberto Jiménez Benavidez	Instructor	Regional Valle	Septiembre 2020
	José Manuel Montero Yanquen	Instructor	Regional Boyacá	Septiembre 2020
	Alba Gisela Araque Orozco	Instructor	Regional Cúcuta	Septiembre 2020
	Alejandra Arias Durán	Instructor	Regional Santander	Septiembre 2020
	Blanca Yaneth Murallas Bueno	Coordinadora Académica	Regional Santander	Septiembre 2020
Revisión	Jasbleidy Contreras Beltrán	Instructora	Coordinación Contabilidad, finanzas e Impuestos. CSF - Distrito Capital	Septiembre 2020
Revisión y Aprobación	Jorge Enrique Cifuentes Bolaños	Coordinador Académico	Coordinación Contabilidad, finanzas e Impuestos. CSF - Distrito Capital	Septiembre 2020

	SERVICIO NACIONAL DE APRENDIZAJE SENA PLANTILLA TALLER	Versión: 03
---	---	-------------

6. CONTROL DE CAMBIOS

	Nombre	Cargo	Dependencia	Fecha	Razón del Cambio
Autor (es)					
Verificación Técnica					
Revisión					
Aprobación					