

Manejo de técnicas de atención al cliente

Área(s):

Electricidad y electrónica.
Mantenimiento e instalación
Tecnología y Transporte

Carrera(s):

Profesional Técnico y Profesional Técnico-Bachiller en:

Mantenimiento Automotriz.
Autotrónica.
Fuentes alternativas de energía.
Soporte y Mantenimiento de equipo de cómputo.
Mantenimiento de sistemas automáticos.
Mantenimiento de sistemas electrónicos.
Motores a diésel.
Mecatrónica



 conalep
**Programa
de Estudios**

Editor: Colegio Nacional de Educación Profesional Técnica

Programa de Estudios del Módulo: Manejo de técnicas de atención al cliente.

Área(s): Electricidad y electrónica.
Mantenimiento e instalación.
Tecnología y Transporte

Carrera(s): Profesional Técnico y Profesional Técnico –Bachiller en
Mantenimiento Automotriz.
Autotrónica.
Fuentes alternativas de energía.
Soporte y Mantenimiento de equipo de cómputo.
Mantenimiento de sistemas automáticos.
Mantenimiento de sistemas electrónicos.
Motores a diésel.
Mecatrónica: Trayecto técnico

Semestre(s): Cuarto y Quinto.

D.R, Colegio Nacional de Educación Profesional Técnica. Este material es vigente a partir de agosto de 2012.

Prohibida la reproducción total o parcial de esta obra por cualquier medio, sin autorización por escrito del CONALEP.

Calle 16 de Septiembre 147 Norte, Col. Lázaro Cárdenas, Metepec, Edo. de México, C. P. 52148.

HECHO EN MÉXICO.

Tercera Edición.

www.conalep.edu.mx

Fecha en que se terminó su edición: julio de 2012.

Directorio

Directora General
Candita Victoria Gil Jiménez

Secretario General
Roger Armando Frías Frías

Secretaria Académica
María Elena Salazar Peña

Secretaria de Administración
Corazón de María Madrigal

Secretario de Planeación y Desarrollo Institucional
Francisco Cuauhtémoc Santiago Jaime

Secretario de Servicios Institucionales
Pedro Eduardo Azuara Arechederra

Director Corporativo de Asuntos Jurídicos
Juan Carlos Castillo Guzmán

Titular de la Unidad de Estudios e Intercambio Académico
Patricia Guadalupe Guadarrama Hernández

Director Corporativo de Tecnologías Aplicadas
Humberto Zentella Falcón

Directora de Diseño Curricular
Silvia Alejandra Guzmán Saldaña

Coordinadora de las Áreas Básicas y de Servicios
Caridad del Carmen Cruz López

Coordinador de las Áreas de Mantenimiento e Instalación, Electricidad, Electrónica y TIC
Marco Antonio Valadez Pérez

Coordinador de las Áreas de Procesos de Producción y Transformación
René Montero Montano

Grupo de trabajo:

Técnico:

Con la asesoría de consultores contratados por obra y tiempo determinados

Manejo de técnicas de atención al cliente

| Contenido | | Pág. |
|---------------------|--|------|
| | Mensaje de la Directora General | 5 |
| | Presentación del Secretario Académico | 7 |
| Capítulo I: | Generalidades de la(s) carrera(s) | 8 |
| 1.1 | Objetivo general de la(s) carrera(s) | 8 |
| 1.2 | Competencias transversales al currículum | 10 |
| Capítulo II: | Aspectos específicos del módulo | 12 |
| 2.1 | Presentación | 12 |
| 2.2 | Propósito del módulo | 14 |
| 2.3 | Mapa del módulo | 15 |
| 2.4 | Unidades de aprendizaje | 16 |
| 2.5 | Referencias | 24 |

**Mensaje de la
Directora General**

Me es grato poner en sus manos una herramienta muy útil para orientar a los maestros en el proceso de enseñanza y para ayudar a los alumnos en la planeación de su aprendizaje.

Esta, es precisamente la importancia de los programas de estudio: favorecer el desarrollo de destrezas, habilidades y valores, que les permitan afrontar con éxito los retos de la actualidad.

Se trata, sin lugar a dudas, del principal recurso didáctico que tendrán a su disposición para garantizar una educación integral y de calidad.

Sin dejar de lado, desde luego, aquéllos que les brinda la Biblioteca Digital de la Red Académica del CONALEP.

En ellos encontrarán los propósitos de cada módulo, la manera y el tiempo en que deben ser alcanzados, así como los respectivos criterios de evaluación.

Utilizarlos en forma cotidiana y sistemática es deber de todos, teniendo siempre presente que están elaborados con base en las necesidades de lo que el sector productivo exige y la sociedad merece.

México tiene depositada su confianza en el CONALEP, como pilar de una enseñanza técnica de vanguardia.

No es casual que el Gobierno de la República, a través de la Secretaría de Educación Pública, haya decidido fortalecer la noble labor que se realiza en nuestras aulas, laboratorios y talleres, con un Modelo Académico de primera.

Un modelo derivado de la Reforma Integral de la Educación Media Superior:

- Que avanza hacia la consolidación del Sistema Nacional de Bachillerato y la construcción de un Marco Curricular Común;
- Que se fortalece con las valiosas aportaciones de los profesores, estudiantes y representantes de la iniciativa privada;
- Que es congruente con los desafíos de la globalización;
- Y que forja generaciones competentes, emprendedoras, creativas y capaces de atender los principales problemas del país.

Este es el perfil de los profesionales que estamos formando.

Este es el compromiso que asumimos con entrega, vocación y convicción.

Y esta es la razón que nos impulsa a seguir hacia adelante.

Estimados docentes y alumnos:

Yo los invito a aprovechar al máximo estos programas de estudio, como guías de nuestras responsabilidades académicas y formativas, que sirvan de facilitadores de conocimientos e instrumentos para un diálogo respetuoso, permanente y fecundo.

Hagamos juntos la diferencia con la excelencia, responsabilizándonos de la tarea que nos corresponde cumplir.

Demostremos que sabemos, que podemos y que somos **ORGULLOSAMENTE CONALEP**.

M.A. Candita Victoria Gil Jiménez
Directora General del Sistema CONALEP

**Presentación de la
Secretaría Académica**

De acuerdo con el Modelo Académico CONALEP, la propuesta de aprendizajes considerados para promoverse en un módulo integrado al diseño de una carrera o trayecto se concreta en el programa de estudio, en la guía pedagógica y en la de evaluación. Estos documentos, constituyen el principal referente para planear y desarrollar el proceso de enseñanza-aprendizaje en las aulas, talleres y laboratorios de nuestra institución.

Los programas y guías de estudio han sido diseñados con un enfoque de competencias, con lo que se da cumplimiento a los preceptos de la Reforma Integral de la Educación Media Superior (RIEMS), que indica el fomento y promoción de competencias genéricas y disciplinares que debe poseer una persona egresada de la educación media superior, mismas que le servirán para toda la vida; mientras que las competencias profesionales, le permiten el desempeño de funciones laborales requeridas por los sectores productivos regional y nacional.

En cada uno de los documentos curriculares se refleja el desempeño de especialistas técnicos y de profesionales en diseño curricular, así como las aportaciones de los integrantes del sector productivo, contribuyendo con sus conocimientos, habilidades y experiencias para el profesional técnico y el profesional técnico bachiller.

Lo anterior, hace posible la amplia aceptación de nuestros egresados, ya sea en el mercado laboral en el que se desempeñan con profesionalismo, o bien, en las Universidades o Institutos Tecnológicos, si es que deciden continuar estudios en el nivel superior, acción en la que destacan por su sólida formación.

Mtra. María Elena Salazar Peña

CAPÍTULO I: Generalidades de la(s) carrera(s).

1.1. Objetivo general de la carrera.

P.T. y P.T–B Mantenimiento Automotriz.

Realizar el mantenimiento de sistemas automotrices mecánicos, hidráulicos, eléctricos y electrónicos, aplicando normas técnicas vigentes, especificaciones y manuales de fabricantes, para lograr el óptimo funcionamiento del vehículo automotriz a gasolina o a diésel y la satisfacción del cliente.

P.T. y P.T–B en Autotrónica.

Realizar el mantenimiento de sistemas automotrices mecánicos, hidráulicos, eléctricos, controlados principalmente por medios electrónicos, aplicando normas técnicas vigentes, especificaciones y manuales de fabricantes, para lograr el óptimo funcionamiento del vehículo automotriz a gasolina, a diésel e híbrido, así como la satisfacción del cliente.

P.T. y P.T – B en Fuentes alternas de energía.

Realizar los servicios de instalación, operación, mantenimiento, compra – venta y mejora de maquinaria y equipos presentes en la generación de energía, a través de fuentes alternas.

P.T. y P.T–B en Soporte y Mantenimiento de equipo de cómputo.

Realizar los servicios de instalación, configuración, operación, mantenimiento y actualización de equipo, dispositivos periféricos, sistemas y redes de computadoras, incorporando tecnologías de vanguardia.

P.T. y P.T–B en Mantenimiento de sistemas automáticos.

Realizar los servicios de instalación, operación, diagnóstico, mantenimiento y mejora de maquinaria y equipo automático, de acuerdo con las especificaciones técnicas y manuales del fabricante.

P.T. y P.T – B en Mantenimiento de sistemas electrónicos.

Realizar los servicios de instalación, operación, diagnóstico, mantenimiento y mejora de sistemas y equipos electrónicos, considerando la normatividad vigente y las recomendaciones técnicas del fabricante.

P.T. y P.T–B en Motores a diésel.

Realizar los servicios de reparación y mantenimiento a vehículos y unidades a diésel en sus sistemas mecánicos, eléctricos, electrónicos y equipo complementario, utilizando las especificaciones técnicas de los manuales del fabricante y aplicando las normas técnicas vigentes y estándares de calidad.

P.T. y P.T–B en Mecatrónica.

Realizar los servicios de instalación, operación, diagnóstico, mantenimiento y actualización de sistemas mecatrónicos presentes en la industria.

1.2. Competencias transversales al currículum (*)

| Competencias Genéricas | Atributos |
|--|--|
| Se autodetermina y cuida de sí 1. Se conoce y valora a sí mismo y aborda problemas y retos teniendo en cuenta los objetivos que persigue. | <ul style="list-style-type: none"> • Enfrenta las dificultades que se le presentan y es consciente de sus valores, fortalezas y debilidades. • Identifica sus emociones, las maneja de manera constructiva y reconoce la necesidad de solicitar apoyo ante una situación que lo rebase. • Elige alternativas y cursos de acción con base en criterios sustentados y en el marco de un proyecto de vida. • Analiza críticamente los factores que influyen en su toma de decisiones. • Asume las consecuencias de sus comportamientos y decisiones. • Administra los recursos disponibles teniendo en cuenta las restricciones para el logro de sus metas. |
| 2. Es sensible al arte y participa en la apreciación e interpretación de sus expresiones en distintos géneros. | <ul style="list-style-type: none"> • Valora el arte como manifestación de la belleza y expresión de ideas, sensaciones y emociones. • Experimenta el arte como un hecho histórico compartido que permite la comunicación entre individuos y culturas en el tiempo y el espacio, a la vez que desarrolla un sentido de identidad. • Participa en prácticas relacionadas con el arte. |
| 3. Elige y practica estilos de vida saludables. | <ul style="list-style-type: none"> • Reconoce la actividad física como un medio para su desarrollo físico, mental y social. • Toma decisiones a partir de la valoración de las consecuencias de distintos hábitos de consumo y conductas de riesgo. • Cultiva relaciones interpersonales que contribuyen a su desarrollo humano y el de quienes lo rodean. |
| Se expresa y comunica 4. Escucha, interpreta y emite mensajes pertinentes en distintos contextos mediante la utilización de medios, códigos y herramientas apropiados. | <ul style="list-style-type: none"> • Expresa ideas y conceptos mediante representaciones lingüísticas, matemáticas o gráficas. • Aplica distintas estrategias comunicativas según quienes sean sus interlocutores, el contexto en el que se encuentra y los objetivos que persigue. • Identifica las ideas clave en un texto o discurso oral e infiere conclusiones a partir de ellas. • Se comunica en una segunda lengua en situaciones cotidianas. • Maneja las tecnologías de la información y la comunicación para obtener información y expresar ideas. |
| Piensa crítica y reflexivamente 5. Desarrolla innovaciones y propone soluciones a problemas a partir de métodos establecidos. | <ul style="list-style-type: none"> • Sigue instrucciones y procedimientos de manera reflexiva, comprendiendo como cada uno de sus pasos contribuye al alcance de un objetivo. • Ordena información de acuerdo a categorías, jerarquías y relaciones. • Identifica los sistemas y reglas o principios medulares que subyacen a una serie de fenómenos. • Construye hipótesis y diseña y aplica modelos para probar su validez. • Sintetiza evidencias obtenidas mediante la experimentación para producir conclusiones y formular nuevas preguntas. • Utiliza las tecnologías de la información y comunicación para procesar e interpretar información. |

| Competencias Genéricas | Atributos |
|---|---|
| <p>6. Sustenta una postura personal sobre temas de interés y relevancia general, considerando otros puntos de vista de manera crítica y reflexiva.</p> | <ul style="list-style-type: none"> • Elige las fuentes de información más relevantes para un propósito específico y discrimina entre ellas de acuerdo a su relevancia y confiabilidad. • Evalúa argumentos y opiniones e identifica prejuicios y falacias. • Reconoce los propios prejuicios, modifica sus puntos de vista al conocer nuevas evidencias, e integra nuevos conocimientos y perspectivas al acervo con el que cuenta. • Estructura ideas y argumentos de manera clara, coherente y sintética. |
| <p>Aprende de forma autónoma</p> <p>7. Aprende por iniciativa e interés propio a lo largo de la vida.</p> | <ul style="list-style-type: none"> • Define metas y da seguimiento a sus procesos de construcción de conocimiento. • Identifica las actividades que le resultan de menor y mayor interés y dificultad, reconociendo y controlando sus reacciones frente a retos y obstáculos. • Articula saberes de diversos campos y establece relaciones entre ellos y su vida cotidiana. |
| <p>Trabaja en forma colaborativa</p> <p>8. Participa y colabora de manera efectiva en equipos diversos.</p> | <ul style="list-style-type: none"> • Propone maneras de solucionar un problema o desarrollar un proyecto en equipo, definiendo un curso de acción con pasos específicos. • Aporta puntos de vista con apertura y considera los de otras personas de manera reflexiva. • Asume una actitud constructiva, congruente con los conocimientos y habilidades con los que cuenta dentro de distintos equipos de trabajo. |
| <p>Participa con responsabilidad en la sociedad</p> <p>9. Participa con una conciencia cívica y ética en la vida de su comunidad, región, México y el mundo.</p> | <ul style="list-style-type: none"> • Privilegia el diálogo como mecanismo para la solución de conflictos. • Toma decisiones a fin de contribuir a la equidad, bienestar y desarrollo democrático de la sociedad. • Conoce sus derechos y obligaciones como mexicano y miembro de distintas comunidades e instituciones, y reconoce el valor de la participación como herramienta para ejercerlos. • Contribuye a alcanzar un equilibrio entre el interés y bienestar individual y el interés general de la sociedad. • Actúa de manera propositiva frente a fenómenos de la sociedad y se mantiene informado. • Advierte que los fenómenos que se desarrollan en los ámbitos local, nacional e internacional ocurren dentro de un contexto global interdependiente. |
| <p>10. Mantiene una actitud respetuosa hacia la interculturalidad y la diversidad de creencias, valores, ideas y prácticas sociales.</p> | <ul style="list-style-type: none"> • Reconoce que la diversidad tiene lugar en un espacio democrático de igualdad de dignidad y derechos de todas las personas, y rechaza toda forma de discriminación. • Dialoga y aprende de personas con distintos puntos de vista y tradiciones culturales mediante la ubicación de sus propias circunstancias en un contexto más amplio. • Asume que el respeto de las diferencias es el principio de integración y convivencia en los contextos local, nacional e internacional. |
| <p>11. Contribuye al desarrollo sustentable de manera crítica, con acciones responsables.</p> | <ul style="list-style-type: none"> • Asume una actitud que favorece la solución de problemas ambientales en los ámbitos local, nacional e internacional. • Reconoce y comprende las implicaciones biológicas, económicas, políticas y sociales del daño ambiental en un contexto global interdependiente. • Contribuye al alcance de un equilibrio entre los intereses de corto y largo plazo con relación al ambiente. |

*Fuente: Acuerdo 444 por el que se establecen las competencias que constituyen el Marco Curricular Común del Sistema Nacional de Bachillerato.

CAPÍTULO II: Aspectos específicos del módulo

2.1. Presentación

El módulo de Manejo de técnicas de atención al cliente, es de tipo transversal y se imparte en el quinto semestre de las carreras de Profesional Técnico y Profesional Técnico-Bachiller en Mantenimiento Automotriz, Profesional Técnico y Profesional Técnico-Bachiller en Autotrónica, Profesional Técnico y Profesional Técnico-Bachiller en Fuentes alternas de energía, Profesional Técnico y Profesional Técnico-Bachiller en Soporte y Mantenimiento de equipo de cómputo, Profesional Técnico y Profesional Técnico-Bachiller en Mantenimiento de sistemas automáticos, Profesional Técnico y Profesional Técnico-Bachiller en Mantenimiento de sistemas electrónicos, y Profesional Técnico y Profesional Técnico-Bachiller en Motores a diésel, como parte del núcleo de formación profesional; asimismo, se imparte en el cuarto semestre del Trayecto técnico Asesoría de servicios en sistemas mecatrónicos de la carrera de Profesional Técnico y Profesional Técnico-Bachiller en Mecatrónica. Tiene como finalidad que el alumno realice la aplicación de técnicas de atención al cliente en las etapas de recepción y entrega de diversos sistemas.

El presente módulo está conformado por dos unidades de aprendizaje. La primera unidad aborda los conceptos sobre los principios de atención al cliente; la segunda unidad describe las técnicas y el manejo de las mismas en la atención a los clientes.

La contribución del módulo al perfil de egreso de las carreras y del trayecto de la carrera en la que está considerado, incluye el desarrollo de competencias para la aplicación de técnicas de atención al cliente en las etapas de recepción y entrega de sistemas diversos.

La formación profesional del PT y el PT-B está diseñada con un enfoque de procesos, lo cual implica un desarrollo secuencial en la adquisición de competencias profesionales que incluye funciones productivas integradas en las etapas de instalación, manejo, operación, diagnóstico, mantenimiento y mejora de diversos sistemas. En este sentido, el módulo de Manejo de técnicas de atención al cliente, contribuye en el enfoque de procesos al estar presentes en todas las etapas del proceso.

Además, estas competencias se complementan con la incorporación de otras competencias básicas, profesionales y genéricas que refuerzan la formación tecnológica y científica, y fortalecen la formación integral de los educandos; que los prepara para comprender los procesos productivos en los que están involucrados para enriquecerlos y transformarlos; así como para resolver problemas, ejercer la toma de decisiones y desempeñarse en diferentes ambientes laborales, con una actitud creadora, crítica, responsable y propositiva. De la misma manera, fomenta el trabajo en equipo, el desarrollo pleno de su potencial en los ámbitos profesional y personal, y la convivencia de manera armónica con el medio ambiente y la sociedad.

La tarea del docente tendrá que diversificarse con el fin de coadyuvar a que sus alumnos desarrollen las competencias propuestas en el módulo, realizando funciones tanto de facilitador del aprendizaje como de preceptor, que consistirán en la guía y acompañamiento de los alumnos durante su

proceso de formación académica y personal, y en la definición de estrategias de participación que permitan incorporar a su familia en un esquema de corresponsabilidad que coadyuve a su desarrollo integral.

Por último, es necesario que al final de cada unidad de aprendizaje se considere una sesión de clase en la cual se realice la recapitulación de los aprendizajes logrados, en lo general, por los alumnos con el propósito de verificar que estos se han alcanzado o, en caso contrario, determinar las acciones de mejora pertinentes. En este proceso, los docentes tienen la facultad de instrumentar las modalidades de autoevaluación, coevaluación y heteroevaluación, de acuerdo con las condiciones particulares de su entorno, aun cuando de manera institucional se definen los criterios e indicadores para su aplicación.

2.2. Propósito del módulo

Manejar las técnicas de atención a clientes, en las etapas de recepción y entrega de servicios realizados a equipos, maquinaria y/o sistemas, para incidir de manera positiva en la preferencia de su trabajo profesional, adquiriendo una cultura de calidad humana en las diversas situaciones vivenciales de su entorno social y profesional.

2.3. Mapa del módulo

| Nombre del módulo | Unidad de aprendizaje | Resultado de aprendizaje |
|---|---|--|
| Manejo de técnicas de atención al cliente. 90 horas | 1. Identificación de los principios de atención al cliente. 35 horas | 1.1 Identifica los principios de atención al cliente, durante la prestación de servicios. 10 horas 1.2 Identifica perfiles de clientes y vendedores, como factor decisivo en el logro de su satisfacción. 5 horas 1.3 Identifica los requisitos del cliente, como factor decisivo en el logro de su satisfacción. 10 horas 1.4 Identifica los factores que afectan la relación cliente-prestador de servicios, en el desempeño de sus labores profesionales. 10 horas |
| | 2. Manejo de técnicas de interacción con el cliente. 55 horas | 2.1 Aplica la comunicación oral y escrita, como una técnica de atención al cliente. 15 horas 2.2 Aplica técnicas de marketing y ventas, en la atención al cliente. 20 horas 2.3 Maneja técnicas de relaciones públicas, en la atención de sugerencias, quejas o reclamaciones del cliente. 20 horas |

2.4. Unidades de aprendizaje

| | | | |
|-------------------------------|--|---------------|---|
| Unidad de aprendizaje: | Identificación de los principios de atención al cliente. | Número | 1 |
|-------------------------------|--|---------------|---|

| | | |
|--------------------------------|--|----------|
| Propósito de la unidad: | Identificar los principios de atención al cliente, en la prestación de servicios de recepción y entrega de equipos, maquinaria y/o sistemas. | 35 horas |
|--------------------------------|--|----------|

| | | |
|----------------------------------|---|----------|
| Resultado de aprendizaje: | 1.1 Identifica los principios de atención al cliente, durante la prestación de servicios. | 10 horas |
|----------------------------------|---|----------|

| Actividades de evaluación | C | P | A | Evidencias a recopilar | Ponderación | Contenidos |
|---------------------------|---|---|---|------------------------|-------------|---|
| | | | | | | A. Identificación de los principios de atención a clientes. <ul style="list-style-type: none"> • Importancia de la atención al cliente. • Principios de atención a clientes. B. Identificación de las etapas del proceso que interviene la atención a clientes. <ul style="list-style-type: none"> • Recepción del equipo. • Prestación del servicio al equipo. • Facturación del equipo. • Servicio postentrega. |

C: Conceptual

P: Procedimental

A: Actitudinal

| Resultado de aprendizaje: | | 1.2 Identifica perfiles de clientes y vendedores, como factor decisivo en el logro de su satisfacción. | | | 5 horas | |
|---------------------------|---|--|---|------------------------|-------------|---|
| Actividades de evaluación | C | P | A | Evidencias a recopilar | Ponderación | Contenidos |
| | | | | | | <p>A. Identificación de los perfiles de los clientes en la atención a clientes.</p> <ul style="list-style-type: none"> • El cliente de baja tecnología • El cliente desinteresado • El cliente manitas • El cliente paranoico • El cliente apreciativo • “ “ ” • “ é v ” • El cliente con urgencia • El cliente que decide por comité • El cliente majo • El cliente con poco presupuesto • El cliente del que deberías sentirte afortunado <p>B. Identificación de los perfiles de los vendedores en la atención a clientes.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Según el tipo de cliente al que prestan sus servicios: <ul style="list-style-type: none"> – Vendedores de productores o fabricantes. – Vendedores de mayoristas. – Vendedores de minoristas (al menudeo o detallistas). • Según el tipo de actividad que realizan: <ul style="list-style-type: none"> – Vendedores repartidores. – Vendedores internos o de |

| Actividades de evaluación | C | P | A | Evidencias a recopilar | Ponderación | Contenidos |
|---------------------------|---|---|---|------------------------|-------------|---|
| | | | | | | mostrador. – Vendedores externos o de campo. – Vendedores de promoción de ventas o itinerantes. – Vendedores técnicos o ingenieros de ventas. – Vendedores creativos o consejeros. – Vendedores comercializadores. |

C: Conceptual

P: Procedimental

A: Actitudinal

| Resultado de aprendizaje: | | | | 1.3 Identifica los requisitos del cliente, como factor decisivo en el logro de su satisfacción | | | 10 horas |
|----------------------------------|---|---|---|--|-------------|--|----------|
| Actividades de evaluación | C | P | A | Evidencias a recopilar | Ponderación | Contenidos | |
| | | | | | | <p>A. Identificación de los requisitos del cliente.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Necesidades. • Requerimientos. • Servicios. <p>B. Identificación de los requerimientos del cliente, considerando la etapa del proceso.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Recepción del equipo. • Prestación del servicio al equipo. • Facturación del equipo. • Servicio postentrega. | |

C: Conceptual

P: Procedimental

A: Actitudinal

| Resultado de aprendizaje: | | 1.4 Identifica los factores que afectan la relación cliente-prestador de servicios, en el desempeño de sus labores profesionales. | | | 10 horas | |
|--|---|---|---|---|-------------|---|
| Actividades de evaluación | C | P | A | Evidencias a recopilar | Ponderación | Contenidos |
| 1.4.1. Identifica los factores que afectan la relación cliente-prestador de servicios a maquinaria y/o sistemas. | ✓ | ✓ | | <ul style="list-style-type: none"> • Ensayo. • Rúbrica. | 30% | <p>A. Identificación los tipos de factores que afectan la relación cliente-proveedor.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Tipos de factores. • Factores humanos. • Factores del servicio. • Factores administrativos. • Factores económicos. <p>B. Identificación de los factores que afectan la relación cliente-proveedor, considerando la etapa del proceso.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Recepción del equipo. • Prestación del servicio al equipo. • Facturación del equipo. • Servicio postentrega. |
| Sesión para recapitulación, coevaluación y entrega de evidencias. | | | | | | |

C: Conceptual

P: Procedimental

A: Actitudinal

| | | | |
|-------------------------------|---|---------------|---|
| Unidad de aprendizaje: | Manejo de técnicas de interacción con el cliente. | Número | 2 |
|-------------------------------|---|---------------|---|

| | | |
|--------------------------------|--|----------|
| Propósito de la unidad: | Aplicar las técnicas de interacción directa con cliente, mostrando una actitud profesional y con vocación en la prestación de servicios de recepción y entrega trabajos desarrollados en equipos, maquinaria y/o sistemas. | 55 horas |
|--------------------------------|--|----------|

| | | |
|----------------------------------|---|----------|
| Resultado de aprendizaje: | 2.1 Aplica la comunicación oral y escrita, como una técnica de atención al cliente. | 15 horas |
|----------------------------------|---|----------|

| Actividades de evaluación | C | P | A | Evidencias a recopilar | Ponderación | Contenidos |
|--|---|---|---|--|-------------|--|
| 2.1.1 Aplica la comunicación oral y escrita, en la recepción y entrega de servicios realizados a equipos, maquinaria y/o sistemas. | ✓ | ✓ | ✓ | <ul style="list-style-type: none"> Técnicas de comunicación oral y escrita, aplicadas en la recepción y entrega de servicios. Rúbrica. | 20% | <p>A. Aplicación de la comunicación oral, en la atención a clientes.</p> <ul style="list-style-type: none"> Actitudes y técnicas en comunicación oral. Aptitudes del personal de acogida. Situaciones y roles de compra. Reuniones y entrevistas. Intercambio de información. Información telefónica. <p>B. Aplicación de la comunicación escrita, en la atención a clientes.</p> <ul style="list-style-type: none"> Comunicación interna y externa. Elaboración de distintos tipos de comunicaciones. Comunicación en torno a un evento. Manuales de empleados. Carteles. Correo interno. Intranet corporativa. Buzón de sugerencias. Cartas e informes. |

C: Conceptual

P: Procedimental

A: Actitudinal

| Resultado de aprendizaje: | | 2.2 Aplica de técnicas de marketing y ventas, en la atención al cliente. | | | | | 20 horas |
|---|---|--|---|--|-------------|---|----------|
| Actividades de evaluación | C | P | A | Evidencias a recopilar | Ponderación | Contenidos | |
| 2.2.1 Aplica las técnicas de marketing y ventas, en la atención al cliente. | ✓ | ✓ | ✓ | <ul style="list-style-type: none"> Técnicas de marketing y ventas, aplicadas. Rúbrica. | 20% | <p>A. Identificación del concepto de marketing y ventas.</p> <ul style="list-style-type: none"> El departamento de telemarketing. La campaña de telemarketing. Las ventas. <p>B. Aplicación del telemarketing.</p> <ul style="list-style-type: none"> La emisión de llamadas. Estructura de las llamadas. La concertación de entrevistas. Ventas por telemarketing | |

C: Conceptual

P: Procedimental

A: Actitudinal

| Resultado de aprendizaje: | | 2.3 Maneja técnicas de relaciones públicas, en la atención de quejas y reclamaciones del cliente. | | | 20 horas | |
|---|---|---|---|---|-------------|---|
| Actividades de evaluación | C | P | A | Evidencias a recopilar | Ponderación | Contenidos |
| 2.3.1 Aplica las técnicas de relaciones públicas, en la recepción y entrega de servicios realizados a equipos, maquinaria y/o sistemas. | ✓ | ✓ | ✓ | <ul style="list-style-type: none"> Técnicas de relaciones públicas, aplicadas. Rúbrica. | 30% | <p>A. Atención al público.</p> <ul style="list-style-type: none"> Pautas de conducta. El escuchar. El preguntar. Actitudes positivas hacia los clientes Acogida. Despedida. Solución de problemas. Cortesía. Equidad. Comunicación. <p>B. Aplicación de las relaciones públicas.</p> <ul style="list-style-type: none"> Quejas y reclamaciones. <ul style="list-style-type: none"> – El tratamiento de las quejas. – La recogida de información. Cientes y situaciones difíciles. Recomendaciones en atención al cliente. Métodos para evaluar la atención al cliente. |
| Sesión para recapitulación, coevaluación y entrega de evidencias. | | | | | | |

C: Conceptual

P: Procedimental

A: Actitudinal

2.5. Referencias

Básica:

- Brown, Andrew. *Gestión de la atención al cliente*, Ediciones Díaz de Santos, 1992.
- Jay Galbraith; *Diseñando una organización centrada en el cliente*, Jossey-Bass; EE UU, 2005.
- Paz Couso, Renata. *Atención al cliente: guía práctica de técnicas y estrategias*, Ideas propias Editorial S.L., 2006.

Complementaria:

- Steven N. Kaplan; *Embolsar al elefante: Cómo obtener y conservar grandes clientes*; Bard Press; EE UU, 2005.
- García Ortiz, Francisco García Ortiz Pedro Pablo García Ortiz Mario Gil Muela. *Técnicas de servicio y atención al cliente. Hostelería y turismo*, Thomson, 2003.
- Londoño Mateus, María Claudia. *Atención al cliente y gestión de reclamaciones: en busca del Santo Grial*, España, FC Editorial, 2006.

Páginas Web:

- *Tipos de Vendedores*. Disponible en: <http://www.promonegocios.net/venta/tipos-vendedores.html> (10/07/15).
- *Tipos de clientes*. Disponible en: <http://www.gestiopolis.com/Canales4/mkt/tiposdeclien.htm> (10/07/15).
- *Tipos de clientes*. Disponible en: <http://www.promonegocios.net/clientes/tipos-clientes.html> (10/07/15).
- *La atención al cliente en el siglo XX*. Disponible en: <http://www.marketing-xxi.com/la-atencion-al-cliente-en-el-siglo-xxi-107.htm> (10/07/15).