

GUÍA DE APRENDIZAJE**ESTRUCTURA CURRICULAR:** TECNOLOGÍA EN GESTIÓN DE NEGOCIOS**NOMBRE DEL PROYECTO:** DESARROLLO DE ESTRATEGIAS DE GESTION PARA NEGOCIOS ENCADENADOS EN SECTORES CLAVES DE DESARROLLO REGIONAL Y NACIONAL**Centro de Servicios Financieros**

F08-9405-045/ 01-11 Versión 01

PROCESO: Ejecución de la Formación Profesional**PROCEDIMIENTO:** Desarrollo CurricularSistema de
Mejora Continua

**GUÍA DE APRENDIZAJE
SEMANA 59
PROGRAMA DE ATENCIÓN Y FIDELIZACIÓN DE CLIENTES**

1. Objetivo General del Proyecto:

Diseñar estrategias de gestión con visión prospectiva que posibiliten el desarrollo de un negocio clave en la economía regional o nacional.

2. Identificación de la Guía de Aprendizaje:

CRM SAV ERP, normas de calidad y Programa de atención y fidelización de clientes para el tipo de negocio.

Fase del proyecto:

ORGANIZAR Y APLICAR LAS ESTRATEGIAS DE GESTION DEL NEGOCIO ACORDES CON LOS OBJETIVOS

DURACIÓN: 1 semana 40 HORAS**Modalidad(es) de Formación: b-learning, e-learning****Resultados de Aprendizaje Técnicos:**

- Proporcionar atención y servicio al cliente, de manera personal y por medios tecnológicos, teniendo en cuenta el protocolo de la organización, las políticas y las normas legales vigentes.
- Garantizar la atención y servicio en la satisfacción de las necesidades de los clientes, teniendo en cuenta el protocolo de la organización, las políticas y las normas legales vigentes.

Resultados de Aprendizaje Componente Social:

- Redimensionar permanentemente su Proyecto de Vida de acuerdo con las circunstancias del contexto y con visión prospectiva.
- Interactuar en los contextos Productivos y Sociales en función de los Principios y Valores Universales.

GUIA DE APRENDIZAJE

ESTRUCTURA CURRICULAR: TECNOLOGÍA EN GESTIÓN DE NEGOCIOS

NOMBRE DEL PROYECTO: DESARROLLO DE ESTRATEGIAS DE GESTION PARA NEGOCIOS ENCADENADOS EN SECTORES CLAVES DE DESARROLLO REGIONAL Y NACIONAL

Centro de Servicios Financieros

F08-9405-045/ 01-11 Versión 01

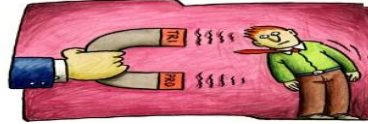
PROCESO: Ejecución de la Formación Profesional

PROCEDIMIENTO: Desarrollo Curricular



Sistema de
Mejora Continua

3. Presentación



El Servicio al Cliente es un arte, el cual es necesario abordar con éxito para potenciar la relación con los clientes de la empresa, es una fuerte herramienta de trabajo que permite a las empresas mantener una relación fluida, que es básica para mantener, dar vida y continuidad a cualquier negocio sobre la base de la Fidelización de los Clientes.

Lo que más importa de una experiencia con el cliente son sus percepciones sobre lo que ocurrió en relación con el producto, el servicio y la atención prestada, ya sea para mejorar o continuar con sus procesos. Por ésta razón, las organizaciones que proporcionan productos y/o servicios deben incorporar métodos modernos para mejorar su desempeño, desarrollando planes estratégicos que conduzcan a la fidelización de los clientes.

Por todo lo anterior, ésta guía tratará los conceptos relacionados con:

- CRM, por sus siglas en inglés *Customer relationship management*-Administración basada en la relación con los clientes; como modelo de gestión, que busca la orientación del cliente a través del desarrollo de estrategias en un contexto de mercado.
- Los medios tecnológicos disponibles para la atención a clientes teléfonos, redes sociales, celulares, correo electrónico, etc.
- El SAV Sistema automatizado de ventas: guarda, usa y emite información sobre clientes, proveedores, vendedores, artículos, ventas, compras deudas a pagar y a cobrar, fabricación de artículos, remisión de pedidos, permite conocer los últimos movimientos que se han hecho con los clientes y por ende reducir costos, ahorrar tiempo y dinero.

El Tecnólogo en Gestión de negocios, desarrollará en la presente guía una serie de actividades enfocadas a la aplicación de los conceptos teóricos sobre CRM y SAV, con relación a la formulación de un plan para atender y gestionar la fidelización de los clientes del tipo de negocio; es decir, generar la propuesta que responda al siguiente interrogante ¿Qué se debe hacer para satisfacer al cliente, para que siga comprando y recomendando a otros?

GUIA DE APRENDIZAJE**ESTRUCTURA CURRICULAR:** TECNOLOGÍA EN GESTIÓN DE NEGOCIOS**NOMBRE DEL PROYECTO:**DESARROLLO DE ESTRATEGIAS DE GESTION PARA NEGOCIOS ENCADENADOS EN SECTORES CLAVES DE DESARROLLO REGIONAL Y NACIONAL**Centro de Servicios Financieros**

F08-9405-045/ 01-11 Versión 01

Sistema de
Mejora Continua**PROCESO:** Ejecución de la Formación Profesional**PROCEDIMIENTO:** Desarrollo Curricular

4. Planteamiento de las Actividades y Estrategias de Aprendizaje

ACTIVIDAD DEL PROYECTO:

PLANTEAR ESTRATEGIAS DE GESTION Y FIDELIZACION DE CLIENTES PARA EL TIPO DE NEGOCIO SELECCIONADO

ACTIVIDADES DE APRENDIZAJE	ESTRATEGIAS (DIDACTICAS ACTIVAS)	TIEMPO-HORAS
<ul style="list-style-type: none"> • Identificar los conceptos de Programa de fidelización de clientes, administración de la relación con el cliente y sistema automatizado de ventas. • Elaborar el Portafolio de servicios a la empresa objeto de estudio, donde evidencie las estrategias de atención y de servicio al cliente, por medio de los aplicativos disponibles. • Diseñar estrategias que conlleven a fidelizar al cliente del tipo de negocio. • Aplicar estrategias de atención al cliente, aplicando medios tecnológicos para la atención y servicio al cliente interno y externo. 	<ul style="list-style-type: none"> • Formación dual: Desarrollo virtual y socialización en el aula. • Lectura autorregulada y trabajo autónomo en consulta de material bibliográfico. • Búsqueda de lecturas complementarias. • Trabajo colaborativo. • Socialización en GAES. • Plenaria grupal. • Trabajo investigativo. 	Virtual:8 Autónomo:14 Presencial:18

GUIA DE APRENDIZAJE**ESTRUCTURA CURRICULAR:** TECNOLOGÍA EN GESTIÓN DE NEGOCIOS**NOMBRE DEL PROYECTO:**DESARROLLO DE ESTRATEGIAS DE GESTION PARA NEGOCIOS ENCADENADOS EN SECTORES CLAVES DE DESARROLLO REGIONAL Y NACIONAL**Centro de Servicios Financieros**

F08-9405-045/ 01-11 Versión 01

Sistema de
Mejora Continua**PROCESO:** Ejecución de la Formación Profesional**PROCEDIMIENTO:** Desarrollo Curricular**Actividad E-A-E**

DESCRIPCION DE LA ACTIVIDAD	PRESENCIAL	AUTONOMO	VIRTUAL
<p>A continuación lo invitamos a desarrollar las siguientes actividades (deben ser anexadas a su carpeta de evidencias)</p> <p>Concienciación (antes de aprender)</p> <p>1. Busque una persona que tenga una tarjeta cliente, de una empresa, por ejemplo: Fallabella, La Polar, Carrefour, Éxito, Carulla etc. Pregúntele:</p> <ul style="list-style-type: none"> • ¿Qué beneficios recibe con ésta tarjeta? • ¿Le llegan promociones a su casa? ¿de qué tipo? • Describa ¿cómo ha sido la experiencia con el uso de ésta tarjeta en éstos tipos de negocio? <p>Conceptualización (mientras aprende)</p> <p>Estos son los conceptos que se identificarán con el desarrollo de ésta guía:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Políticas de servicio: Protocolos de servicio Portafolio: Características de los productos y servicios, aseguramiento de la calidad del servicio, importancia, objetivos, Trazabilidad del servicio al cliente. - Estándares de servicio: tiempos, cumplimiento, satisfacción, quejas y reclamos, programación de atención a clientes, indicadores de respuesta en el servicio, registros de información, flujos de información, fuentes de información, tipos de información, utilidad de la información, buenas prácticas de documentación. 		1	

GUIA DE APRENDIZAJE

ESTRUCTURA CURRICULAR: TECNOLOGÍA EN GESTIÓN DE NEGOCIOS

NOMBRE DEL PROYECTO:DESARROLLO DE ESTRATEGIAS DE GESTION PARA NEGOCIOS ENCADENADOS EN SECTORES CLAVES DE DESARROLLO REGIONAL Y NACIONAL

Centro de Servicios Financieros

F08-9405-045/ 01-11 Versión 01

PROCESO: Ejecución de la Formación Profesional

PROCEDIMIENTO: Desarrollo Curricular



Sistema de
Mejora Continua

- **Tecnologías de la información: Concepto, objetivos, alcance, clases y procedimiento.**

- **Estrategias de Atención a través de diferentes medios tecnológicos: Teléfono, PBX, Internet, Intranet Correo Electrónico, Celular.**
- **Call Center y aplicativos disponibles.**
 - **Comunicaciones Telefónicas.**
 - **Normas de Cortesía Telefónica. Elementos de apoyo: Fono memo, agenda y directorios manuales o electrónicos.**
- **Portafolio de Servicios de la Organización**
- **Customer relationship management - CRM & Servicio a Clientes**
 - **Factores clave para el éxito del servicio a clientes**
 - **La automatización de la fuerza de ventas: El reto de CRM**
 - **Administrar el proyecto de CRM**
- **El SAV (Sistema Automatizado de Ventas) de hoy.**
 - **Concepto**
 - **Administración de Contacto**
 - **Factores de éxito para SAV**
- **Normas técnicas de Gestión de la Calidad vigentes para el servicio al cliente.**
 - **Concepto, fundamentos, trazabilidad del servicio al cliente y mejora continua en los procesos de servicio al cliente.**
- **Normas de Calidad de servicio al cliente.**

GUIA DE APRENDIZAJE**ESTRUCTURA CURRICULAR:** TECNOLOGÍA EN GESTIÓN DE NEGOCIOS**NOMBRE DEL PROYECTO:**DESARROLLO DE ESTRATEGIAS DE GESTION PARA NEGOCIOS ENCADENADOS EN SECTORES CLAVES DE DESARROLLO REGIONAL Y NACIONAL**Centro de Servicios Financieros**

F08-9405-045/ 01-11 Versión 01

Sistema de
Mejora Continua**PROCESO:** Ejecución de la Formación Profesional**PROCEDIMIENTO:** Desarrollo Curricular

En su carpeta de evidencias organice un archivo que contenga el desarrollo de las siguientes actividades:			
2. Del documento SERVICIO AL CLIENTE, realice lectura del TEMA 4: Equipos de Comunicación y Servicios Telefónicos.	2	1	1
<ul style="list-style-type: none"> Elabore con su GAES, una dramatización con los errores que se pueden generar dentro del proceso de comunicación empresarial y en la atención al cliente. 			
3. Realice lectura de las NORMAS DE CALIDAD: EN EL SERVICIO AL CLIENTE		2	1
4. Realice lectura del documento CÓMO CRM APORTA EN LA ESTRUCTURACIÓN DE UN BUEN SERVICIO AL CLIENTE y socialice en sesión plenaria junto con sus compañeros e instructor.	3	1	
5. Investigue ¿en qué consiste el portafolio de servicio al cliente y qué debe contener?. Realice un resumen	2	1	1
6. Realice lectura del documento CÓMO ESTABLECER UN PROGRAMA DE FIDELIZACIÓN DE CLIENTES.	2	1	
<ul style="list-style-type: none"> Enuncie y explique las principales estrategias que se pueden adoptar dentro de un programa de fidelización de clientes. 	3	1	2
7. Realice las demás actividades asignadas por su tutor.		1	
8. Participar activamente en el foro virtual propuesto en la plataforma Blackboard para ésta semana, asumiendo una actitud crítica y con ideas fruto de su propia reflexión.			1
9. Presentar la prueba virtual de ésta semana, que se encuentra en la plataforma Blackboard.			
10. Participar activamente en la programación las jornadas de cultura física, emprendimiento y humanística que le sean programadas en esta semana.			

GUIA DE APRENDIZAJE**ESTRUCTURA CURRICULAR:** TECNOLOGÍA EN GESTIÓN DE NEGOCIOS**NOMBRE DEL PROYECTO:**DESARROLLO DE ESTRATEGIAS DE GESTION PARA NEGOCIOS ENCADENADOS EN SECTORES CLAVES DE DESARROLLO REGIONAL Y NACIONAL**Centro de Servicios Financieros**

F08-9405-045/ 01-11 Versión 01

Sistema de
Mejora Continua**PROCESO:** Ejecución de la Formación Profesional**PROCEDIMIENTO:** Desarrollo Curricular**Contextualización (después de aprender)****11. ACTIVIDAD EN GAES:**

Con la guía anterior se elaboró una herramienta de diagnóstico, en la que se definieron índices de satisfacción del cliente y se identificaron las necesidades y expectativas de los clientes para el tipo de negocio.

Elabore y presente con su grupo, un informe que contenga la Propuesta de programa de atención y fidelización de clientes para el tipo de negocio.

4 3 2

12. Llegó la hora de pensar como Administradores:

Publique un documento para la revista especializada en temas de mejoramiento organizacional, la cual tiene por objetivo que a partir de sus conocimientos y experiencia con las unidades productivas objeto del proyecto, se generen recomendaciones para que el negocio puedan crecer y lograr sostenibilidad en el mercado.

2 2

Para ello se requiere lo siguiente:

- Cada GAES debe elaborar y publicar un artículo para la revista digital, máximo una página debe incluir su respectiva diagramación.
- Tomar como referencia las actividades de aprendizaje de la semana 58 Y 59.
- Este artículo debe ser remitido por correo electrónico o al correo que el la Ficha tenga dispuesta para la misma actividad; indiquen los autores y la ficha a la que pertenece el GAES.
- Entregue copia a su tutor técnico.

GUIA DE APRENDIZAJE**ESTRUCTURA CURRICULAR:** TECNOLOGÍA EN GESTIÓN DE NEGOCIOS**NOMBRE DEL PROYECTO:**DESARROLLO DE ESTRATEGIAS DE GESTION PARA NEGOCIOS ENCADENADOS EN SECTORES CLAVES DE DESARROLLO REGIONAL Y NACIONAL**Centro de Servicios Financieros**

F08-9405-045/ 01-11 Versión 01

Sistema de
Mejora Continua**PROCESO:** Ejecución de la Formación Profesional**PROCEDIMIENTO:** Desarrollo Curricular

5. Evaluación

Criterios de Evaluación:

- Analizar las situaciones de servicio a partir de las características del producto o servicio.
- Evaluar la información entregada a los clientes con base en los indicadores de servicio.
- Consultar los manuales de procedimiento de la organización de acuerdo con los requerimientos de información de clientes.
- Entregar información a los clientes que responda a las acciones del plan de mercadeo del tipo de negocio.
- Entregar la información pertinente a clientes de acuerdo con los lineamientos y procesos del negocio.
- Suministrar la información sobre productos y servicios de acuerdo con los manuales de protocolo y portafolio de productos y servicios.
- Contactar los clientes tomando como referente herramientas y tecnologías establecidos por el negocio de acuerdo con la programación.
- Identificar el canal de comunicación de acuerdo con los requerimientos establecidos por los clientes.
- Registrar la información suministrada por los clientes de acuerdo con orientaciones y procedimientos.
- Apoyar la información con clientes basándose en las herramientas y tecnologías establecidas por el negocio.
- Solicitar la información a los clientes según requerimientos del servicio.
- Proporcionar el material informativo a los clientes de acuerdo con los lineamientos del tipo de negocio.

Evidencia de Conocimientos

- Evaluación de conocimientos sobre Programa de Fidelización de Clientes.

Evidencia de Desempeño

- Lista de Chequeo sobre la construcción de actividades de la guía numerales 1 al 11.

Evidencia de Producto

- Informe que contenga la propuesta con el Programa de fidelización de clientes para el tipo de negocio.

GUIA DE APRENDIZAJE

ESTRUCTURA CURRICULAR: TECNOLOGÍA EN GESTIÓN DE NEGOCIOS

NOMBRE DEL PROYECTO: DESARROLLO DE ESTRATEGIAS DE GESTION PARA NEGOCIOS ENCADENADOS EN SECTORES CLAVES DE DESARROLLO REGIONAL Y NACIONAL

Centro de Servicios Financieros

F08-9405-045/ 01-11 Versión 01

PROCESO: Ejecución de la Formación Profesional

PROCEDIMIENTO: Desarrollo Curricular



Sistema de
Mejora Continua

6. Escenarios de aprendizajes, medios y recursos

Escenarios de Aprendizaje: Aulas de clase, bibliotecas, bibliografía sugerida y cibergrafía, ambientes virtuales, empresa objeto de estudio.

Medios y Recursos Didácticos: Computador, Video beam, VHS, Recursos didácticos de autoformación, tablero, grabadora, Cámara de video, Simulación de casos, Cámaras fotográficas.

7. Bibliografía

- Documento de Servicio al cliente. Sena virtual. 2004.
- Documento: Norma de calidad en el servicio al cliente.
- Documento: Cómo CRM aporta en la estructuración de un buen servicio al cliente.
- Documento: Cómo establecer un programa de fidelización de clientes.

8. Infografía:

Ingrese a las BASE DE DATOS SENA. Puede acceder a Colecciones de libros, revistas, artículos, índices bibliográficos, resúmenes y tesis en texto completo en inglés y español, que pueden ser consultadas desde la red del SENA.

<http://biblioteca.sena.edu.co/> dar clic en Bases de datos y puede acceder a: e-brary, Gale, Galé Cengage Learning, Océano para Administración, Knovel, Océano universitas P&M, Proquest.

GUIA DE APRENDIZAJE**ESTRUCTURA CURRICULAR:** TECNOLOGÍA EN GESTIÓN DE NEGOCIOS**NOMBRE DEL PROYECTO:**DESARROLLO DE ESTRATEGIAS DE GESTION PARA NEGOCIOS ENCADENADOS EN SECTORES CLAVES DE DESARROLLO REGIONAL Y NACIONAL**Centro de Servicios Financieros**

F08-9405-045/ 01-11 Versión 01

Sistema de
Mejora Continua**PROCESO:** Ejecución de la Formación Profesional**PROCEDIMIENTO:** Desarrollo Curricular**CONTROL DEL DOCUMENTO**

	Nombre	Cargo	Dependencia / Red	Fecha
Autores	Lida Álvarez Fonseca Oscar Pérez Vargas	Instructor	Economía Financiera y de Gestión	Marzo de 2012
Revisión	Dilia Ceballos	Coordinador	Economía Financiera y de Gestión	
Aprobación	Jorge Alberto Betancourt	Subdirector	Centro de Servicios Financieros	

CONTROL DE CAMBIOS

Descripción del cambio	Razón del cambio	Fecha	Responsable (cargo)
Adecuación de la guía para el Tecnólogo en Gestión de Negocios. Ajuste. Ajuste de criterios de evaluación	Mejora continua	27 de agosto de 2012	Lida Yamile Álvarez Fonseca