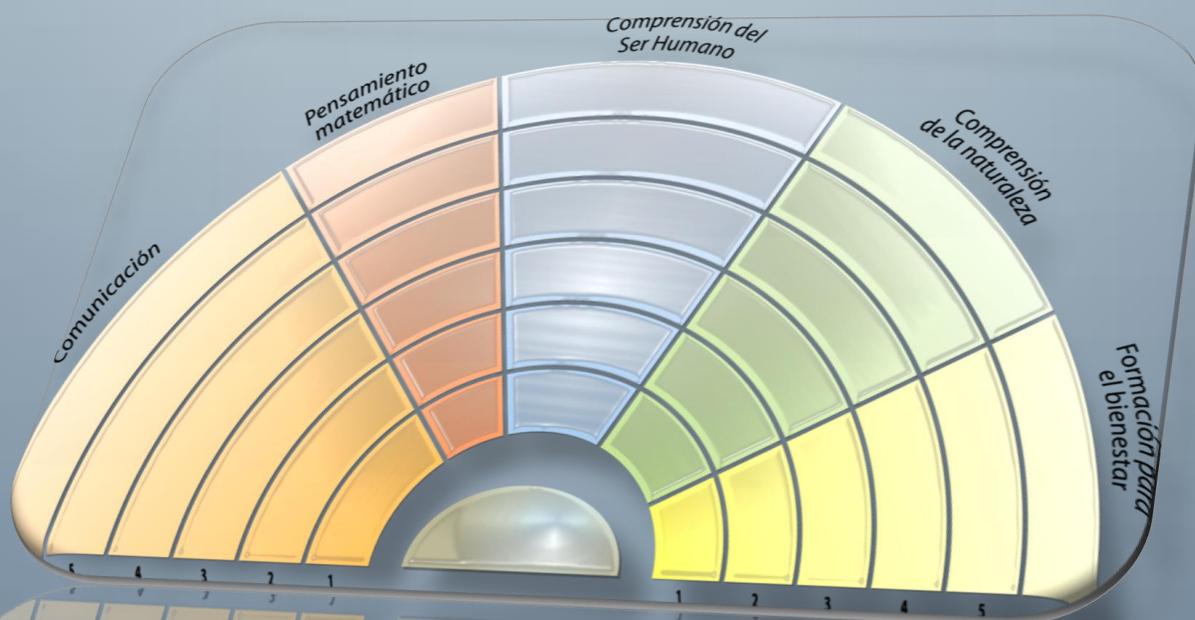




UNIVERSIDAD DE GUADALAJARA

SISTEMA DE EDUCACIÓN MEDIA SUPERIOR

BACHILLERATO GENERAL POR COMPETENCIAS



TRAYECTORIA DE APRENDIZAJE
ESPECIALIZANTE (TAE) DE:
ASISTENTE ADMINISTRATIVO

PROGRAMA DE LA UNIDAD DE
APRENDIZAJE DE:
ATENCIÓN AL CLIENTE



BACHILLERATO GENERAL POR COMPETENCIAS

Nombre de la TAE: **Asistente administrativo**

Programa de curso

I.- Identificación del curso

Nombre de la Unidad de Aprendizaje:	Atención al cliente¹
-------------------------------------	--

Ciclo
6to.

Fecha de elaboración
17 de Noviembre de 2009

Clave	Horas de teoría	Horas de práctica	Total de horas	Valor de créditos
	18	39	57	5

Tipo de curso	Curso-Taller
Conocimientos previos	Ninguno

Área de formación	Especializante
-------------------	-----------------------

II.- Presentación

La unidad de aprendizaje “Atención al cliente” la cual es la última de la TAE “Asistente administrativo” tiene como propósito que el alumno desarrolle la comunicación efectiva con terceros; una forma para interactuar efectivamente en cualquier situación. La forma en que se desenvuelve, conduce, debe de ser cordial, educada y accesible, para que los clientes, visitantes y compañeros tengan el gusto de ser atendidos con amabilidad, eficiencia y profesionalismo; de esta manera se retirarán con la satisfacción por haber recibido una buena atención y esa impresión se reflejará en la opinión positiva que tengan los directivos y personal de la oficina.

Mantener magníficas relaciones interpersonales tiene como consecuencia obtener éxito en las actividades, pero sobre todo el profesionalismo demostrado en el desempeño de funciones. En una empresa la atención al cliente permite satisfacer sus necesidades y ofrecer soluciones rápidas y aceptables a los problemas. Los representantes de servicio al cliente deben desempeñar tanto una función reactiva como proactiva para conservar a los clientes. En su función reactiva resuelven problemas para satisfacer al cliente. En su función proactiva se anticipa a los deseos y necesidades de los clientes y determinan cómo su empresa puede satisfacerlos.

¹ Programa evaluado por el Consejo para la Evaluación de la Educación Tipo Media Superior A.C. (COPEEMS) mediante Dictamen de fecha 16 de febrero del 2011.



III.- Competencia genérica

Comprensión del Ser Humano y Ciudadanía

IV.- Objetivo general

Al término de la unidad de aprendizaje, el alumno será capaz de adquirir las habilidades necesarias para saber escuchar en forma activa y hablar con efectividad logrando que el cliente se sienta satisfecho.

V.- Competencias específicas

Describe lo que significa el buen servicio al cliente como elemento primario para brindar un trato cordial que permita satisfacer las necesidades del mismo.

Diferencia entre un excelente y pésimo servicio al cliente a través su experiencia cotidiana para mejorar sus conductas en la interrelación con otros.

Modifica comportamiento, actitudes y lenguaje a través del autoanálisis para conducirse con propiedad ante otros.

Prepara situaciones de servicio al cliente que puedan presentarse en su vida cotidiana a través de juegos de interpretación de papeles (role plays) para saber comunicarse en función activa y proactiva.

Decide la forma de conducirse ante los clientes como atención de primer contacto para resolver situaciones o satisfacer necesidades dentro de la Institución.

VI.- Atributos de la competencia

Conocimientos (saberes teóricos y procedimentales)

- Describe el servicio al cliente
- Compara entre el buen o el mal servicio al cliente
- Identifica reacciones positivas y negativas al interactuar con otros.

Habilidades (saberes prácticos)

- Demuestra comportamientos actitudes y lenguajes para interactuar con los clientes en función activa y proactiva.
- Evalúa las necesidades y deseos de los clientes
- Descubre como el trato al cliente puede captar o hacer que este pierda el interés.
- Cambia el comportamiento y actitudes del cliente en situaciones críticas.

Actitudes (Disposición)

- Colaborativa que le permita aprender de otros.
- Crítica para retroalimentar el comportamiento de sus pares.
- Reflexiva para dominar situaciones.
- Autónoma para la toma de decisiones.



Valores (Saberes formativos).

- Respeto.
- Lealtad.
- Cumplimiento.
- Confiabilidad.
- Discreción.
- Diplomacia
- Disciplina.
- Honestidad.
- Seriedad.
- Solidaridad.
- Responsabilidad.
- Tolerancia.
- Espíritu crítico.

VII.- Desglose de módulos

Módulo I. Técnicas para atender al cliente

- Identificar al cliente
- Orientar al cliente
- Canalizar al cliente

Módulo II. Sincronía interaccional.

- Gestos y pautas de comportamiento
- Saludo y despedida.
- La sonrisa.
- La mirada.
- Las manos.
- Proxémica.
- Postura.

Módulo III. La comunicación interpersonal en la oficina

- Cómo darle la bienvenida al cliente.
- Comunicación eficaz.
- Educación y respeto al utilizar el teléfono.
- Establece empatía en cada encuentro con el cliente
- Opciones para la solución de problemas del cliente.

Módulo IV. Manejo de situaciones difíciles

- Cómo actuar ante quejas y hostilidades del cliente.
- Conciliación de conflictos.
- Recomendaciones para una mejor atención al cliente.

VIII.- Metodología de trabajo

Curso taller, donde se privilegia la autorreflexión a través de las experiencias de vida y de la simulación de situaciones que se presentan en la vida cotidiana; se parte de los conceptos de cada tema y se apoya en actividades colaborativas y reflexivas.

Al término de cada módulo el alumno presenta ante sus compañeros un juego de interpretación de roles en donde muestra las habilidades adquiridas para el servicio de atención al cliente. Dichas habilidades son evaluadas con las listas de cotejo y la retroalimentación de sus compañeros. Al final del semestre el alumno muestra sus listas de cotejo que evidencian el desarrollo de las actividades realizadas y que brindan la evaluación de la actividad de aprendizaje.

Se realizará por parte del alumno una Bitácora de Actividades de vinculación (20 horas).

IX.- Evaluación del aprendizaje

Producto de aprendizaje por módulo	Criterios de evaluación
Módulo I, II, III, IV. Juego de interpretación de papeles (role plays).	<p>Módulo I. Técnicas para atender al cliente.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Crea una atmósfera de cordialidad • Utiliza un lenguaje apropiado. • Orienta al cliente • Canaliza al cliente • Muestra eficiencia y profesionalismo en el trato. ▪ Integra su co-evaluación <p>Módulo II. Sincronía interaccional.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Crea una atmósfera de cordialidad • Utiliza un lenguaje verbal apropiado • Utiliza un lenguaje corporal adecuado. • Muestra un manejo sincrónico entre movimientos corporales y palabras. • Muestra eficiencia y profesionalismo en el trato. ▪ Integra su co-evaluación <p>Módulo III. La comunicación interpersonal en la oficina.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Crea una atmósfera de cordialidad • Utiliza un lenguaje verbal apropiado • Utiliza un lenguaje corporal adecuado.

	<ul style="list-style-type: none"> • Modula su voz adecuadamente. • Muestra empatía. • Muestra un manejo sincrónico entre movimientos corporales y palabras. • Muestra eficiencia y profesionalismo en el trato • Comunica mensajes breves eficientes y eficaces. • Descubre necesidades. • Brinda soluciones. ▪ Integra su co-evaluación <p>Módulo IV. Manejo de situaciones difíciles.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Crea una atmósfera de cordialidad • Utiliza un lenguaje verbal apropiado • Utiliza un lenguaje corporal adecuado. • Modula su voz adecuadamente. • Maneja sus emociones. • Muestra un manejo sincrónico entre movimientos corporales y palabras. • Muestra eficiencia y profesionalismo en el trato • Comunica mensajes breves eficientes y eficaces. • Descubre necesidades. • Brinda soluciones. ▪ Integra su co-evaluación
--	---

X.- Ámbito de aplicación de la competencia

Atención al cliente en empresas, instituciones, oficinas, despachos entre otros.

XI.- Ponderación de la evaluación

Actividades por módulo	10% = 40%
Lista de cotejo por módulo	5% = 20%
Co-evaluación por módulo	5% = 20%
Bitácora de Actividades de vinculación	20%
Total	100%



XII.- Acreditación

Esta unidad de aprendizaje tiene una calificación numérica siendo la mínima aprobatoria 60 y la máxima de 100. Debiendo de cubrir el requisito administrativo del 80% de asistencias al curso; ya que la dinámica de trabajo del mismo es la de desarrollar las actividades dentro del aula, en caso de reprobación esta unidad de aprendizaje contará con período de extraordinario de no lograr calificación aprobatoria en el período extraordinario el alumno tendrá otra oportunidad de conformidad con el artículo 33 del Reglamento General de Evaluación y Promoción de alumnos.

XIII.- Bibliografía

A) Básica

Cacho, F. (1998). Manual de relaciones humanas y motivación. México: ECA.
 González, C. (2005). Guía práctica profesional para el desempeño secretarial. México: Concyteg.
 Quijano, V. (2003). Calidad en el servicio... cuando la actitud no es suficiente. México : Gasca
 Quijano, V. (2004). Mida eficazmente la satisfacción del cliente. México: Gasca
 Quijano, V. (2004). ¡No pierda más clientes. Consérvelos y recupéralos. México: Gasca
 Rokes, B. (2004). Servicio al cliente. Serie Business. México: Thomson Learning.
 César, L. (2002). La Venta moderna, su análisis y estudio. (3ª ed.). México: ECA.

Elaborado por:

Nombre	Escuela
Chávez Alatorre Angélica María	Preparatoria No. 6
Chávez Alatorre María de Lourdes	
Montes de Oca García Francisco Javier	
Vázquez Saldaña Rogelio	
Zayas Rodríguez Eduardo	

Asesoría pedagógica

Maurilia de los Angeles Zurita Sumohano	Dirección de Educación Propedéutica
---	-------------------------------------

Coordinación y revisión general

Mtra. María de Jesús Haro del Real	DEP@sems.udg.mx
------------------------------------	-----------------

