

4. Atención de clientes

INTRODUCCIÓN

En este módulo de 152 horas, se espera que las y los estudiantes desarrollen las habilidades sociales y el lenguaje oral y escrito para una comunicación efectiva en la atención de público, las relaciones públicas y el protocolo.

En un mercado cambiante, los esfuerzos, las políticas y los recursos de las organizaciones suelen destinarse a la atención y calidad del servicio al cliente, con el fin de marcar una ventaja competitiva en dicho ámbito y, de esta forma, fidelizar al cliente, asegurando la proyección del negocio en el tiempo.

Al finalizar el módulo, se busca que los y las estudiantes estén capacitados y capacitadas para atender a clientes internos y externos de la organización, aplicando técnicas de relaciones públicas y de comunicación presencial, telefónica o por otros medios (correos electrónicos, fax u otros).

Específicamente, se espera que sean capaces de clasificar a los clientes en distintos tipos, para reconocerlos fácilmente y facilitar el servicio requerido; detectar las ventajas y las barreras de una comunicación interpersonal que pueden afectar la calidad del servicio; identificar los elementos de la comunicación entre unidades u organizaciones, y participar en campañas comunicacionales. Asimismo, se pretende que sepan detectar las necesidades de los clientes internos y externos para solucionarlas, derivarlos hacia otros servicios o comprometerse a buscar alternativas; y a verificar el grado de satisfacción de los clientes.

Finalmente, se busca que aprendan a usar las habilidades sociales para la atención directa y telefónica y para resolver conflictos al interior de la organización; a reconocer cuáles son los objetivos, la utilidad de las relaciones públicas y del protocolo; y a seleccionar los medios y el lenguaje más adecuado para difundir campañas de comunicación internas y externas.

APRENDIZAJES ESPERADOS Y CRITERIOS DE EVALUACIÓN

MÓDULO 4 · ATENCIÓN DE CLIENTES		152 HORAS	TERCERO MEDIO		
OBJETIVOS DE APRENDIZAJE DE LA ESPECIALIDAD					
OA 4					
Atender a clientes internos y externos de la empresa, de acuerdo a sus necesidades y demandas, aplicando técnicas de relaciones públicas, de comunicación oral y escrita, en forma presencial o a distancia, vía teléfono, fax, correo electrónico u otro medio.					
APRENDIZAJES ESPERADOS	CRITERIOS DE EVALUACIÓN	OBJETIVOS DE APRENDIZAJE GENÉRICOS			
1. Realiza la atención de clientes externos de la empresa, considerando sus necesidades y demandas, aplicando las técnicas apropiadas para las diferentes modalidades de comunicación.	1.1 Responde a las demandas de clientes externos aplicando los protocolos definidos según tipo de consulta o demanda, aplicando técnicas de relaciones públicas y de comunicación adecuadas.	A	B	C	E
	1.2 Tramita los reclamos y demandas de los clientes utilizando el protocolo definido para cada situación, aplicando técnicas de relaciones públicas.	A	C	E	
	1.3 Monitorea y registra el proceso de resolución a problemas y/o reclamos de clientes, de acuerdo a pautas y estándares establecidos para ello.	C	H		
	1.4 Sistematiza reclamos y demandas para prevenir posibles causas de conflictos futuros con los clientes, utilizando medios y formatos especiales para ello.	A	B	D	E

APRENDIZAJES ESPERADOS		CRITERIOS DE EVALUACIÓN	OBJETIVOS DE APRENDIZAJE GENÉRICOS		
2.	Realiza la atención de clientes internos de la empresa, considerando los flujos de procesos internos, las necesidades y demandas, utilizando los medios de comunicación definidos formalmente y aplicando técnicas de comunicación apropiadas.	2.1 Aplica técnicas apropiadas para identificar los tipos de clientes internos, considerando organigrama, y flujos de proceso, de acuerdo a procedimientos establecidos.	A	C	E
		2.2 Responde a las necesidades de los clientes internos de acuerdo a los protocolos establecidos, utilizando técnicas de relaciones públicas, de comunicación oral y/o escrita adecuadas, sin importar el rango o grado de la persona.	A	C	E
		2.3 Sistematiza necesidades y demandas de clientes internos, para buscar soluciones a situaciones que generan retrasos o conflictos, utilizando formatos y técnicas de comunicación pertinentes.	A	E	
		2.4 Sistematiza necesidades y demandas de clientes internos, para buscar soluciones a situaciones que generan retrasos o conflictos, utilizando formatos definidos.	A	E	

EJEMPLO DE ACTIVIDAD DE APRENDIZAJE

NOMBRE DEL MÓDULO	Atención de clientes
NOMBRE DE LA ACTIVIDAD DE APRENDIZAJE	Tipos de clientes
DURACIÓN DE LA ACTIVIDAD	6 horas
APRENDIZAJES ESPERADOS	CRITERIOS DE EVALUACIÓN QUE INCLUYE
1. Realiza la atención de clientes externos de la empresa, considerando sus necesidades y demandas, aplicando las técnicas apropiadas para las diferentes modalidades de comunicación.	1.1 Responde a las demandas de clientes externos aplicando los protocolos definidos según tipo de consulta o demanda, aplicando técnicas de relaciones públicas y de comunicación adecuadas. 1.4 Sistematiza reclamos y demandas para prevenir posibles causas de conflictos futuros con los clientes, utilizando medios y formatos especiales para ello.
METODOLOGÍAS SELECCIONADAS	Estudio de caso

DESCRIPCIÓN DE LAS TAREAS QUE REALIZAN DOCENTES Y ESTUDIANTES, Y LOS RECURSOS QUE SE UTILIZAN EN CADA UNA DE LAS SIGUIENTES ETAPAS:

PREPARACIÓN DE LA ACTIVIDAD

Docente:

- › Prepara presentación multimedia.
- › Prepara video para el trabajo de sus estudiantes.
- › Prepara guía de trabajo, con las tareas, indicaciones y procedimientos que deben realizar las y los estudiantes.
- › Dispone textos técnicos.
- › Prepara formato de pauta de confección de informe.

Recursos:

- › Libros técnicos.
- › Proyector de multimedia.
- › Computador.

DESCRIPCIÓN DE LAS TAREAS QUE REALIZAN DOCENTES Y ESTUDIANTES, Y LOS RECURSOS QUE SE UTILIZAN EN CADA UNA DE LAS SIGUIENTES ETAPAS:

EJECUCIÓN

Docente:

- › Pone en contexto la actividad y motiva a sus estudiantes.
- › Expone una presentación de los tipos de clientes que existen, según las clasificaciones de los textos técnicos.
- › Organiza al curso en parejas y los invita a participar activamente de la actividad de aprendizaje.
- › Entrega la guía con la actividad a desarrollar.
- › Presenta a sus estudiantes el video donde aparecen situaciones reales de atención a clientes

Estudiantes:

- › Observan y dan sus comentarios sobre la presentación entregada por el o la docente.
- › Toman apuntes de los datos relevantes que les permitirán realizar la actividad propuesta.
- › Observan el video.
- › Clasifican los elementos esenciales para determinar el tipo de cliente y su problemática.
- › Identifican el tipo de cliente en la situación presentada.
- › Redactan un informe con una propuesta para satisfacer las expectativas de los clientes.

Estudiantes:

- › Libros técnicos.
- › Guías de trabajo.
- › Pauta de observación.
- › Pauta de evaluación de informe.
- › Proyector de multimedia.
- › Computador.
- › *Software* procesador de texto.

CIERRE

Estudiantes:

- › Al término de la actividad, cada pareja entrega el informe y expone su experiencia.

Docente:

- › Corrige errores y retroalimenta con respecto a la actividad.

EJEMPLO DE ACTIVIDAD DE APRENDIZAJE

NOMBRE DEL MÓDULO	Atención de clientes
NOMBRE DE LA ACTIVIDAD DE APRENDIZAJE	Barreras comunicacionales
DURACIÓN DE LA ACTIVIDAD	8 horas
APRENDIZAJES ESPERADOS	CRITERIOS DE EVALUACIÓN QUE INCLUYE
<p>1. Realiza la atención de clientes externos de la empresa, considerando sus necesidades y demandas, aplicando las técnicas apropiadas para las diferentes modalidades de comunicación.</p>	<p>1.2 Tramita los reclamos y demandas de los clientes utilizando el protocolo definido para cada situación, aplicando técnicas de relaciones públicas.</p> <p>1.3 Monitorea y registra el proceso de resolución a problemas y/o reclamos de clientes, de acuerdo a pautas y estándares establecidos para ello.</p>
METODOLOGÍAS SELECCIONADAS	Simulación de contextos laborales

DESCRIPCIÓN DE LAS TAREAS QUE REALIZAN DOCENTES Y ESTUDIANTES, Y LOS RECURSOS QUE SE UTILIZAN EN CADA UNA DE LAS SIGUIENTES ETAPAS:

PREPARACIÓN DE LA ACTIVIDAD

Docente:

- › Prepara una presentación en formato digital en la que trata los siguientes temas:
 - Factores y barreras para una comunicación interpersonal efectiva.
 - Ejemplos de atención de clientes en que existe comunicación efectiva.
- › Además, elabora una guía de trabajo y pautas requeridas para realizar la actividad de aprendizaje, una pauta de observación del desarrollo de la actividad y una pauta de evaluación de la dramatización.

Recursos:

- › Proyector de multimedia.
- › Computador.

DESCRIPCIÓN DE LAS TAREAS QUE REALIZAN DOCENTES Y ESTUDIANTES, Y LOS RECURSOS QUE SE UTILIZAN EN CADA UNA DE LAS SIGUIENTES ETAPAS:

EJECUCIÓN

Docente:

- › Pone en contexto la actividad y motiva a sus estudiantes.
- › Exhibe a sus estudiantes una presentación de los factores y barreras para una comunicación interpersonal efectiva.
- › Organiza al curso en equipos de seis y los invita a participar activamente de la actividad de aprendizaje.
- › Entrega la guía de la descripción de la actividad a desarrollar. Dicha actividad consiste en redactar un guion de una dramatización de una situación laboral en la cual se observan tres barreras de comunicación efectiva.
- › Entrega la guía de la actividad que deben realizar, con las instrucciones para elaborar una dramatización sobre las tres barreras de comunicación efectiva que se pueden dar en una atención a clientes.

Estudiantes:

- › Observan y comentan la presentación entregada por el o la docente, considerando la guía entregada.
- › Toman apuntes de los datos relevantes que les permitirán realizar la actividad propuesta.
- › En grupos, redactan el guion de la dramatización, en el incorporan tres barreras de comunicación efectiva.
- › Ensayan la dramatización.
- › Exponen la dramatización al resto al curso.

Recursos:

- › Guías de trabajo.
- › Pauta de observación.
- › Pauta de evaluación de guion.
- › Pauta de evaluación dramatización.
- › Proyector de multimedia.
- › Computador.
- › Materiales de caracterización (vestimenta, accesorios, etc.).
- › Materiales para la escenografía.

CIERRE

Estudiantes:

- › Al término de la actividad, cada grupo expone su experiencia.

Docente:

- › Corrige errores y retroalimenta con respecto a la actividad.

EJEMPLO DE ACTIVIDAD DE EVALUACIÓN

NOMBRE DEL MÓDULO	Atención de clientes	
APRENDIZAJES ESPERADOS	CRITERIOS DE EVALUACIÓN	OBJETIVOS DE APRENDIZAJE GENÉRICOS A EVALUAR
<p>1. Realiza la atención de clientes externos de la empresa, considerando sus necesidades y demandas, aplicando las técnicas apropiadas para las diferentes modalidades de comunicación.</p>	<p>1.1 Responde a las demandas de clientes externos aplicando los protocolos definidos según tipo de consulta o demanda, aplicando técnicas de relaciones públicas y de comunicación adecuadas.</p> <p>1.4 Sistematiza reclamos y demandas para prevenir posibles causas de conflictos futuros con los clientes, utilizando medios y formatos especiales para ello.</p>	<p>A Comunicarse oralmente y por escrito con claridad, utilizando registros de habla y de escritura pertinentes a la situación laboral y a la relación con las o los interlocutores.</p> <p>B Leer y utilizar distintos tipos de textos relacionados con el trabajo, tales como especificaciones técnicas, normativas diversas, legislación laboral, así como noticias y artículos que enriquezcan su experiencia laboral.</p> <p>C Realizar las tareas de manera prolija, cumpliendo plazos establecidos y estándares de calidad, y buscando alternativas y soluciones cuando se presentan problemas pertinentes a las funciones desempeñadas.</p> <p>D Trabajar eficazmente en equipo, coordinando acciones con otros <i>in situ</i> o a distancia, solicitando y prestando cooperación para el buen cumplimiento de sus tareas habituales o emergentes.</p> <p>E Tratar con respeto a subordinados, superiores, colegas, clientes, personas con discapacidades, sin hacer distinciones de género, de clase social, de etnias u otras.</p>

4.

Selección de cómo evaluar

DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDADES	INSTRUMENTOS DE EVALUACIÓN SELECCIONADOS
<p>Portafolio:</p> <p>Las y los estudiantes archivan los diferentes documentos realizados durante el proceso de aprendizaje y los ordenan según su finalidad para obtener el informe final.</p>	<p>Escala de valoración que dé cuenta de los siguientes aspectos:</p> <ul style="list-style-type: none">› Comunicación clara.› Trabajo prolijo y de calidad.› Cumplimiento de plazos.› Trabajo en equipo.› Respeto por el resto sin distinciones.

BIBLIOGRAFÍA

Borg, J. (2009). *Lenguaje corporal: 7 secretos de la comunicación no verbal*. Madrid: Pearson Prentice Hall.

González, S. (2011). *Habilidades de comunicación escrita: Asertividad, persuasión, alto impacto*. Tennessy: Grupo Nelson.

Mateo, M. (2012). *Redacción empresarial: documentos comerciales y administrativos*. Lima: Macro.

Martin, S. y Chaney, H. (2007). *Protocolo comercial: tácticas de negociación intercultural*. Ciudad de México: Patria.

Paz, R. (2005). *Servicio al cliente: La comunicación y la calidad del servicio en la atención al cliente*. Vigo: Ideaspropias.

Pérez, V. (2010). *Calidad total en la atención al cliente: pautas para garantizar la excelencia en el servicio*. Vigo: Ideaspropias.

Silva, M. (2000). *Ceremonial y protocolo*. Santiago de Chile: Fondo de Cultura Económica.

Xifra, J. (2011). *Manual de relaciones públicas e institucionales*. Madrid: Tecnos.

Sitios web recomendados

Comunicación no verbal:

<http://www.mcgraw-hill.es/bcv/guide/capitulo/8448175743.pdf>

Protocolo y etiqueta:

http://www.minrel.gob.cl/minrel/site/edic/base/port/ceremonial_protocolo.html

(Los sitios web y enlaces sugeridos en este Programa fueron revisados en marzo de 2015).