

5. Atención de clientes

INTRODUCCIÓN

En este módulo de 76 horas pedagógicas se espera que los y las estudiantes aprendan a clasificar los requerimientos, necesidades, preferencias y expectativas tanto de los clientes externos como internos. Asimismo, se pretende que logren aplicar técnicas para efectuar una comunicación eficiente y desarrollar un adecuado protocolo de atención, de acuerdo con el contexto, tipos de clientes y conforme a las políticas y procedimientos internos de cada organización. El desarrollo de tales competencias es fundamental para establecer y promover óptimas relaciones tanto entre los clientes y la empresa, como entre pares y secciones internas de una organización.

Los Aprendizajes Esperados se orientan a lograr que el o la estudiante desarrolle las competencias relativas a la clasificación y estudio de los clientes, técnicas de comunicación pública y corporativa, protocolos y relaciones públicas, utilizando las herramientas de apoyo escritas, tecnológicas y computacionales.

En el desarrollo de este módulo, se utilizan diversas estrategias metodológicas tendientes a incentivar la participación de cada estudiante en la generación de su propio aprendizaje. Entre las prácticas más empleadas, cabe destacar el trabajo en equipo, el desarrollo de ejercicios y la búsqueda de información a través de internet, complementado con disertaciones, simulaciones y *role-playing*, plenarios y clases expositivas de la o el docente, de quien se espera que lidere y articule este proceso.

APRENDIZAJES ESPERADOS Y CRITERIOS DE EVALUACIÓN

MÓDULO 5 · ATENCIÓN DE CLIENTES		76 HORAS	TERCERO MEDIO		
OBJETIVOS DE APRENDIZAJE DE LA ESPECIALIDAD					
OA 7					
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. Atiende a clientes externos, según sus demandas, preferencias y expectativas, utilizando herramientas de relaciones públicas y aplicando los protocolos definidos por la empresa sobre la materia.	1.1 Recaba y analiza información sobre los clientes y sus necesidades, de acuerdo con las normas de atención establecidas, clasificándolos según sus características y relación con el negocio.	A	B	C	E
	1.2 Atiende utilizando técnicas de comunicación los requerimientos o necesidades de los clientes, derivándolos al área y/o persona correspondiente.	A	D	E	
	1.3 Aplica normas de atención y seguridad para proporcionar comodidad y tranquilidad al cliente durante su permanencia en las dependencias de la empresa.	A	K		
	1.4 Utiliza los medios escritos, electrónicos e informáticos, definidos por la empresa, para dar una respuesta precisa y oportuna a los requerimientos de los clientes, recopilando información sobre satisfacción para mejorar los desempeños.	A	B	C	E H

APRENDIZAJES ESPERADOS		CRITERIOS DE EVALUACIÓN	OBJETIVOS DE APRENDIZAJE GENÉRICOS		
2.	Atiende a clientes internos, conforme a las políticas establecidas y los protocolos de comunicación vigentes, utilizando los medios electrónicos e informáticos disponibles para ello.	2.1 Atiende consultas y requerimientos de clientes internos, utilizando los procedimientos de comunicación formales de la organización, y un lenguaje pertinente, tanto para atender como para argumentar con ellos.	A	B	C
			E		
		2.2 Aplica los procedimientos normalmente utilizados por la empresa para recopilar, analizar información y proporcionar respuesta a los requerimientos planteados, considerando las técnicas de comunicación interna definidas por la organización.	A	B	D
			E	H	
		2.3 Utiliza los medios formales de comunicación orales, escritos, electrónicos e informáticos, definidos por la empresa, tanto para entregar como para recibir información.	A	B	C
			H		
		2.4 Mantiene registro y respaldo tanto de las respuestas proporcionadas como de las consultas realizadas, utilizando medios análogos y digitales.	A	B	C
			H		

EJEMPLO DE ACTIVIDAD DE APRENDIZAJE

NOMBRE DEL MÓDULO	Atención de clientes
NOMBRE DE LA ACTIVIDAD DE APRENDIZAJE	Resolviendo consultas del público
DURACIÓN DE LA ACTIVIDAD	8 horas
APRENDIZAJES ESPERADOS	CRITERIOS DE EVALUACIÓN QUE INCLUYE
<p>1. Atiende a clientes externos, según sus demandas, preferencias y expectativas, utilizando herramientas de relaciones públicas y aplicando los protocolos definidos por la empresa sobre la materia.</p>	<p>1.1 Recaba y analiza información sobre los clientes y sus necesidades, de acuerdo con las normas de atención establecidas, clasificándolos según sus características y relación con el negocio.</p> <p>1.2 Atiende utilizando técnicas de comunicación los requerimientos o necesidades de los clientes, derivándolos al área y/o persona correspondiente.</p> <p>1.3 Aplica normas de atención y seguridad para proporcionar comodidad y tranquilidad al cliente durante su permanencia en las dependencias de la empresa.</p> <p>1.4 Utiliza los medios escritos, electrónicos e informáticos, definidos por la empresa, para dar una respuesta precisa y oportuna a los requerimientos de los clientes, recopilando información sobre satisfacción para mejorar los desempeños.</p>
METODOLOGÍAS SELECCIONADAS	Aprendizaje basado en problemas (ABP)

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 la descripción de un problema en la que considera una situación compleja con un cliente externo que solicita información de la empresa.
- › En la descripción incluye información suficiente y necesaria para que los y las estudiantes extraigan los conocimientos que se requieren para resolver el problema.
- › Prepara o selecciona material audiovisual en que muestra situaciones de casos similares al planteado, ocurridos en empresas reales o en juegos de negocios.

Recursos:

- › Libros sobre administración y políticas de relaciones públicas.
- › Manuales de atención de público.
- › Computador e impresora.
- › Guía de trabajo con instrucciones para la confección del informe.
- › Pauta de evaluación de informe.
- › Pauta de evaluación de exposición oral.
- › Videos con casos.

<p>EJECUCIÓN</p>	<p>Docente:</p> <ul style="list-style-type: none"> › Entrega información y documentos, respecto de las reglas y normas a considerar en el desarrollo de la resolución del problema. › Mediante una propuesta audiovisual muestra situaciones de casos similares al planteado ocurridos en empresas reales o en juegos de negocios. › Organiza a las y los estudiantes en grupos de tres o cuatro, y solicita que realicen un diagnóstico a la situación planteada. <p>Estudiantes:</p> <ul style="list-style-type: none"> › Leen y analizan el escenario del problema, para ello investigan e intercambian opiniones respecto al problema planteado y las consecuencias para la empresa. › Hacen una lista de hipótesis respecto del mal funcionamiento de las relaciones públicas o mala definición de las políticas comunicacionales de la empresa, entre otras. › En equipo, realizan una lista de lo que conocen del problema. › Hacen una lista de aquello que consideran se debe saber para encontrar las posibles soluciones a las fallas en las relaciones con clientes, pueden responder preguntas tales como: ¿Dónde y por qué se produce el mayor problema? ¿Por qué es importante la respuesta adecuada al cliente? ¿Qué sucede si la solución es errada? › Hacen una lista de aquello que se necesita hacer para determinar el problema, para ello realizan una lista paso a paso de las acciones a realizar y la presentan a su docente para su aprobación. › Definen el problema, para lo cual declaran y explican a su docente claramente lo que el equipo desea resolver en el problema planteado. › Obtienen información para su posterior interpretación, a fin de dar una solución integral al problema. › Finalmente presentan un informe técnico del resultado de la actividad realizada.
<p>CIERRE</p>	<p>Estudiantes:</p> <ul style="list-style-type: none"> › Al término de la actividad cada grupo expone su solución al problema presentado y las reflexiones realizadas en ese contexto. › Coevalúan las presentaciones. <p>Docente:</p> <ul style="list-style-type: none"> › Retroalimenta las presentaciones y las relaciona al logro del objetivo de la clase, señalando la importancia del alcance de este para desenvolverse adecuadamente en su rol.

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. Atiende a clientes internos, conforme a las políticas establecidas y los protocolos de comunicación vigentes, utilizando los medios electrónicos e informáticos disponibles para ello.</p>	<p>1.1 Atiende consultas y requerimientos de clientes internos, utilizando los procedimientos de comunicación formales de la organización, y un lenguaje pertinente, tanto para atender como para argumentar con ellos.</p> <p>1.2 Aplica los procedimientos normalmente utilizados por la empresa para recopilar, analizar información y proporcionar respuesta a los requerimientos planteados, considerando las técnicas de comunicación interna definidas por la organización.</p> <p>1.3 Utiliza los medios formales de comunicación orales, escritos, electrónicos e informáticos, definidos por la empresa, tanto para entregar como para recibir información.</p>
METODOLOGÍAS SELECCIONADAS	<p>Simulación de contextos laborales Desarrolla capacidades de desempeño en situaciones que buscan imitar o reproducir la realidad laboral, al permitir ensayar o ejercitar una respuesta o tarea antes de efectuarla en un contexto real.</p>

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 que contempla los siguientes temas:
 - Factores y barreras para una comunicación interpersonal efectiva.
 - Ejemplos de atención de clientes donde existe comunicación efectiva.
 - Guía de trabajo y pautas requeridas para realizar la actividad de aprendizaje.
 - Pauta de observación del desarrollo de la actividad.
 - Pauta de evaluación de la dramatización.

Recursos:

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

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

EJECUCIÓN

Docente:

- › Señala objetivo de la clase y actividad, contextualizándola.
- › Exhibe a sus estudiantes una presentación de los factores y barreras para una comunicación interpersonal efectiva.
- › Organiza al curso en equipo de seis y los invita a seguir con atención la actividad de aprendizaje, de acuerdo a la guía y pautas preparadas para la actividad.
- › Entrega una guía con la actividad a desarrollar en cual deben desarrollar un guion para dramatizar una situación laboral en la cual se observan tres barreras de comunicación efectiva, que se dan en una atención a clientes.

Estudiantes:

- › Observan y participan de 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.
- › Realizan guion de la dramatización incorporando tres barreras de comunicación efectiva.
- › Ensayan la dramatización.
- › Exponen la dramatización al resto del curso.

CIERRE

Estudiantes:

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

Docente:

- › Retroalimenta las dramatizaciones instando a los y las estudiantes a coevaluar voluntariamente los trabajos de sus compañeros, señalando fortalezas y debilidades en un contexto real.

EJEMPLO DE ACTIVIDAD DE EVALUACIÓN

NOMBRE DEL MÓDULO	Atención de clientes	
APRENDIZAJES ESPERADOS	CRITERIOS DE EVALUACIÓN	OBJETIVOS DE APRENDIZAJE GENÉRICOS A EVALUAR
<p>1. Atiende a clientes externos, según sus demandas, preferencias y expectativas, utilizando herramientas de relaciones públicas y aplicando los protocolos definidos por la empresa sobre la materia.</p>	<p>1.2 Atiende utilizando técnicas de comunicación los requerimientos o necesidades de los clientes, derivándolos al área y/o persona correspondiente.</p> <p>1.3 Aplica normas de atención y seguridad para proporcionar comodidad y tranquilidad al cliente durante su permanencia en las dependencias de la empresa.</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 los interlocutores.</p> <p>D Trabajar eficazmente en equipo, coordinando acciones con otros in situ 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> <p>K Prevenir situaciones de riesgo y enfermedades ocupacionales, evaluando las condiciones del entorno del trabajo y utilizando los elementos de protección personal según la normativa correspondiente.</p>

Selección de cómo evaluar

DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDADES	INSTRUMENTOS DE EVALUACIÓN SELECCIONADOS
<p>Actividad práctica:</p> <p>Las y los estudiantes deben realizar una simulación de atención a un cliente externo problemático, aplicando los procedimientos de atención al público y las normas de relaciones públicas en un contexto de seguridad.</p>	<p>Pauta de cotejo:</p> <ul style="list-style-type: none"> › Se evalúan los pasos y acciones desarrolladas para el logro del objetivo. <p>Rúbrica:</p> <ul style="list-style-type: none"> › Evaluar el nivel de dominio de los y las estudiantes de las normas y procedimientos de atención al público y de relaciones públicas, así como de los procedimientos de las empresas sobre la materia.

5.

BIBLIOGRAFÍA

Chiavenato, I. (2011). *Administración de recursos humanos*. Ciudad de México: McGraw-Hill.

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

Ramos, F. (2002). *La comunicación corporativa e institucional: de la imagen al protocolo*. Madrid: Universitas.

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

Soria, V. (2004). *Relaciones humanas*. Ciudad de México: Limusa.

Zavala, S. (2009). *Guía a la redacción en el estilo*. Cupey: Biblioteca de la Universidad Metropolitana.