



TERCER SEMESTRE

ÁREA:
NIVELACIÓN Y
AUTOEMPLEO

CALIDAD EN EL SERVICIO

Ubicación de la asignatura

Forma parte de las asignaturas básicas del Bachillerato Digital y es la segunda asignatura con un enfoque hacia el campo laboral para el estudiante, ya que brinda las bases para ofrecer un servicio de calidad impediéndole de la actividad laboral que realicemos en la vida cotidiana.

Presentación de la asignatura

La asignatura busca apoyar una de las demandas en el ámbito laboral relacionadas con preparar personal que sea capaz de atender al cliente, dando respuesta a sus necesidades de una manera amable, respetuosa y proactiva, con el fin de lograr la satisfacción del cliente.

Cabe mencionar que para cualquier persona que trabaja en el sector servicios esta asignatura será de gran apoyo porque favorece la relación con otras personas contribuyendo a generar un ambiente más armónico.

Propósito de la asignatura

Al finalizar la asignatura el estudiante será competente para ejecutar las acciones del servicio de atención al cliente, a través de establecer comunicación, conocer sus necesidades, ofrecer información y dar respuesta a situaciones de inconformidad en el servicio; con el fin de dejar satisfecho al cliente con el servicio que se ofrece.

Desarrollando proyectos

Descripción del problema, tema y metodología a seguir para llevar a cabo el proyecto propuesto para esta asignatura.

Asignaturas relacionadas

Herramientas de ofimática, Administración de negocios PyMES.

Competencias a desarrollar en la asignatura

Competencias genéricas

C4. Escucha, interpreta y emite mensajes pertinentes en distintos contextos mediante la utilización de medios, códigos y herramientas apropiadas.



- C5. Desarrolla innovaciones y propone soluciones a problemas a partir de métodos establecidos.
- C8. Participa y colabora de manera efectiva en equipos diversos.

Competencias profesionales

- Aplica técnicas de atención y servicio al cliente (Carrera de ventas).
- Ofrece servicio y establece comunicación con el cliente (Administración de microempresas).

Perfil del tutor-docente:

Licenciatura y/o posgrado en: Administración de Empresas, Administración y Finanzas, Administración de Negocios, Ciencias Administrativas, Ciencias Empresariales y Psicología. Se requiere experiencia mínima de 2 años en educación a distancia y certificación como tutor docente en la asignatura.

Contenidos y propósitos específicos por unidad

UNIDAD I. Ofrecer un servicio de calidad. “El cliente va primero”

Propósito:

Al finalizar la unidad el alumno será competente para identificar distintos aspectos que intervienen en un servicio de calidad, a través de comprender los conceptos de calidad y servicio, así como el papel del recurso humano para responder a los requerimientos del cliente, lo que permitirá orientar prácticas de calidad en el sector servicios.

Aplicación de la competencia genérica a desarrollar:

Al analizar e identificar los aspectos esenciales a considerar cuando se ofrece un servicio de calidad al cliente.

COMPETENCIAS PROFESIONAL	TEMAS DE APRENDIZAJE	ESTRATEGIAS DIDÁCTICAS
<ul style="list-style-type: none"> • Aplica técnicas de atención y servicio al cliente (Carrera de ventas). • Ofrece servicio y establece comunicación con el cliente (Administración de microempresas). 	1.1. El concepto de calidad. 1.2. La calidad en el servicio. 1.3. La calidad en el servicio desde las personas. 1.4. Algunos aspectos clave de la calidad en el servicio	<ul style="list-style-type: none"> • Comprensión de discurso escrito. • Selección de información. • Establecimiento de relaciones conceptuales. • Diseño de manuales.

UNIDAD II. Detectar las necesidades del cliente. “Al cliente lo que pida?”

Propósito:

Al finalizar la unidad el alumno será competente para sistematizar las necesidades del cliente, a través del concepto de cliente, la identificación de los momentos de atención en el servicio que se ofrece y algunas técnicas de identificación de necesidades; con el fin de ofrecer un servicio que responda a sus requerimientos.



Aplicación de la competencia genérica a desarrollar:

Al establecer la comunicación a través de diferentes estrategias y medios para conocer las necesidades del cliente. Al ordenar las principales demandas que se hacen para atender las necesidades del cliente.

COMPETENCIAS PROFESIONALES	TEMAS DE APRENDIZAJE	ESTRATEGIAS DIDÁCTICAS
<ul style="list-style-type: none"> • Aplica técnicas de atención y servicio al cliente (Carrera de ventas). • Ofrece servicio y establece comunicación con el cliente (Administración de microempresas). <p>Norma Técnica de Competencia Laboral:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Establecimiento de comunicación con el cliente (Conocer-México). 	<p>2.1. ¿Quién es el cliente?</p> <p>2.2. Las necesidades del cliente.</p> <p>2.3. Técnicas para identificar las necesidades del cliente.</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Revisión de video. • Resolución de cuestionarios. • Comprensión de discurso escrito. • Selección de información. • Complementar oraciones. • Diseño de manuales.

UNIDAD III. Proporcionar información al cliente. “Todo lo que debe saber el cliente para tomar decisiones”

Propósito:

Al finalizar la unidad el alumno será competente para organizar diferentes estrategias de información hacia el cliente; a través de seleccionar la información eficaz y el medio adecuado, con el fin de que el cliente pueda tomar la decisión adecuada a partir de sus necesidades.

Aplicación de la competencia genérica a desarrollar:

Al ofrecer la información necesaria al cliente para la toma de decisión a través de diferentes estrategias y medios.

COMPETENCIAS PROFESIONALES	TEMAS DE APRENDIZAJE	ESTRATEGIAS DIDÁCTICAS
<ul style="list-style-type: none"> • Aplica técnicas de atención y servicio al cliente (Carrera de ventas). • Ofrece servicio y establece comunicación con el cliente (Administración de microempresas). <p>Normas Técnicas de Competencia Laboral:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Atención al cliente, consumidor o usuario (Incual-España). • Establecimiento de comunicación con el cliente (Conocer-México). 	<p>3.1. La comunicación con el cliente.</p> <p>3.2. La información eficaz.</p> <p>3.3. Plan de comunicación.</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Revisión de videos. • Selección de información. • Establecimiento de relaciones conceptuales. • Resolución de cuestionarios. • Revisión de páginas web. • Diseño de manuales.



UNIDAD IV. Comunicarse con el cliente. "Escuchando al cliente"

Propósito:

Al finalizar la unidad el alumno será competente para establecer la comunicación con el cliente, a través de identificar los elementos clave de la comunicación oral y corporal, así como diversas características de la atención al cliente; con el fin de lograr su satisfacción.

Aplicación de la competencia genérica a desarrollar:

Al comunicarse de manera oral y corporal con el cliente para ofrecer un trato de calidad.

COMPETENCIAS PROFESIONALES	TEMAS DE APRENDIZAJE	ESTRATEGIAS DIDÁCTICAS
<ul style="list-style-type: none"> • Aplica técnicas de atención y servicio al cliente (Carrera de ventas). • Ofrece servicio y establece comunicación con el cliente (Administración de microempresas). <p>Normas Técnicas de Competencia Laboral: Atención al cliente, consumidor o usuario (Incual-España). Establecimiento de comunicación con el cliente (Conocer-México).</p>	<p>4.1. La comunicación interpersonal con el cliente.</p> <p>4.2. La comunicación verbal.</p> <p>4.3. La comunicación no verbal.</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Lectura de textos. • Selección de información. • Resolución de cuestionarios. • Establecimiento de relaciones conceptuales. • Diseño de manuales.

UNIDAD V. Gestionar las quejas y reclamaciones del cliente. ¿Problemas con el cliente?

Propósito:

Al finalizar la unidad el alumno será competente para atender u orientar al cliente en cuanto a las quejas o reclamaciones del servicio ofrecido; a través de comprender el sentido de la inconformidad y de revisar los procedimientos para atenderla; con el fin de lograr la solución a su problema.

Aplicación de la competencia genérica a desarrollar:

Al seguir los procedimientos que la organización establece para atender al cliente.
Al apoyarse en el trabajo con los compañeros que interviene en el servicio al cliente para atender su queja o reclamación.

COMPETENCIAS PROFESIONALES	TEMAS DE APRENDIZAJE	ESTRATEGIAS DIDÁCTICAS
<ul style="list-style-type: none"> • Aplica técnicas de atención y servicio al cliente (Carrera de ventas). • Ofrece servicio y establece comunicación con el cliente (Administración de microempresas). <p>Norma Técnica de Competencia Laboral:</p>	<p>5.1. La importancia de la atención de quejas y reclamos.</p> <p>5.2. Las quejas, reclamaciones y tipos del cliente.</p> <p>5.3. La manera de</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Lectura de textos. • Selección de información. • Resolución de cuestionarios • Establecimiento de relaciones



Atención al cliente, consumidor o usuario (Incual-España).	atender las quejas y reclamaciones. 5.4. Pasos para la atención de quejas y reclamaciones. 5.5. Los medios para quejarse y reclamar.	conceptuales . • Revisión de videos. • Diseño de manuales.
--	--	---

Criterios de evaluación

- ✓ Actividades automatizadas:
- ✓ Actividad integradora:
- ✓ Examen final:
- ✓ Participación en foros

Bibliografía y otros recursos

FUENTES DE CONSULTA SUGERIDAS

Unidad I

Bibliográficas

- Abello, R.F. (2009) 8 pasos hacia la calidad en el servicio. Colombia: Incontec.

Referencias en línea:

- Aiteco Consultores. *Modelo SERVQUAL de Calidad de Servicio* [fecha de consulta: 5 de marzo de 2013]. Disponible en <http://www.aiteco.com/modelo-servqual-de-calidad-de-servicio/>
- Alto Nivel. *Calidad del servicio, clave del éxito para las Pymes* [fecha de consulta: 5 de marzo de 2013], Disponible en: <http://www.altonivel.com.mx/23295-calidad-del-servicio-clave-del-exito-para-las-pymes.html>
- ANEKIS. *5 claves para ofrecer un servicio de calidad* [fecha de consulta: 5 de marzo de 2013]. Disponible en: <http://www.anekis.es/anekis-noticia-marketing-relacional-5-claves-para-ofrecer-un-servicio-de-calidad-44>
- Campos, J. P. Blog Servicio al cliente. *Productos tangibles e intangibles*. Disponible en: <http://yulypaolajhonathan.blogspot.mx/2008/07/productos-tangibles-e-intangibles.html>
- *Diccionario de economía y finanzas*. [En línea] [fecha de consulta: 5 de marzo de 2013, en <http://www.eumed.net/cursecon/dic/B.htm#bienes>
- Duque, E. J: (2005) *Revisión del concepto de calidad del servicio y sus modelos de medición*. Revista Innovar, enero-junio, número 025. Colombia: Universidad Nacional de Colombia. pp. 64-80 [fecha de consulta: 5 de marzo de 2013]. Disponible en: <http://redalyc.uaemex.mx/pdf/818/81802505.pdf>
- FUNDIBEG. (2012) *Glosario iberoamericano de términos v.2012* [fecha de consulta: marzo de 2013]. Disponible en:



<http://www.fundibeq.org/opencms/export/sites/default/PWF/downloads/gallery/methodology/GLOSARIO_IBEROAMERICANO_DE_TxRMINOS_V.2012.pdf>

- GCC. 10 puntos clave para dar una buena atención al cliente [fecha de consulta: 5 de marzo de 2013]. Disponible en: <http://gestiondecallcenter.com/2012/02/16/10-puntos-clave-para-dar-una-buena-atencion-al-cliente/>
- Mentores-Ascort. (2009) Calidad en el servicio: El talento humano como fuente de ventaja competitiva. [Fecha de consulta: 5 de marzo de 2013]. Disponible en <http://www.ascort.com.co/sitio/sites/default/files/encuentromensualnov2009.pdf>
- *Real Academia Española*. Consultada el 5 de marzo de 2013, en <http://www.rae.es/rae.html>
- Siliceo, V. Blog Comunicación + Marketing + Diseño gráfico. *3 áreas clave en la calidad en el servicio*. Consultada el 5 de marzo de 2013, en <http://www.victorsiliceo.com/2011/08/3-areas-clave-en-la-calidad-del-servicio/>
- Soyentrepreneur.com. *7 claves del servicio al cliente*. Consultado el 5 de marzo de 2013, en <http://www.soyentrepreneur.com/7-claves-del-servicio-al-cliente.html>

Unidad II

Bibliográficas:

- Abello, R.F. (2009) *8 pasos hacia la calidad en el servicio*. Colombia: Incontec.

Referencias en línea:

- Briz, A. *La conversación*. *Depósito Académico Digital*. Universidad de Navarra. Recuperado el 19 de marzo de 2013, de <http://dspace.unav.es/dspace/bitstream/10171/5284/1/Briz,%20Antonio.pdf>
- *Educar Chile*. *¿Qué es una encuesta?* Recuperado el 20 de marzo de 2013, de <http://www.educarchile.cl/Portal.Base/Web/VerContenido.aspx?ID=206990>
- Eumed. *La observación*. Universidad de Málaga, España. Recuperado el 18 de marzo de 2013, de <http://www.eumed.net/ce/2007b/jlm.htm>
- Lecsifilm. *Encuestas*. Recuperado el 20 de marzo de 2013, de <http://www.lecsifilm.com.ar/>
- McGraw-Hill Interamericana de España. *Los consumidores, clientes y usuarios. Unidad 2*. Obtenido el 20 de marzo de 2013, en <http://www.mcgraw-hill.es/bcv/guide/capitulo/8448175840.pdf>
- Ministerio de Producción de Perú, et al. *Marketing. Conoce bien a tu cliente 1*. Obtenido el 17 de marzo de 2013, en <http://www.crecemype.pe/portal/images/stories/files/img/coleccion-crecemype/marketing/1%20conoce%20bien%20a%20tu%20cliente.pdf>
- Pérez Torres, V. C. *Calidad total en la atención al cliente*. Pautas para garantizar la excelencia en el servicio. Ideaspropias editorial. Obtenido el 17 de marzo de 2013, en http://www.ideaspropiaseditorial.com/documentos_web/documentos/978-84-9839-068-1.pdf
- PYMERANG. *Red de empresas y emprendedores*. 5 tipos de clientes. Consultada el 20 de marzo de 2013, en <http://pymerang.com/gestion-y-administracion-de-negocios/servicio-al-cliente/240-5-tipos-de-clientes>
- *Real Academia Española*, consultada el 20 de marzo de 2013, en <http://www.rae.es/rae.html>
- Ruiz Garzón, F. (2007). *Cómo elaborar una entrevista (Guía de trabajo para el alumno)*. Obtenido el 19 de marzo de 2013, de: <http://www.ugr.es/~educamel/documentos/agua/entrevista.pdf>
- *Tipos de clientes*, consultado el 20 de marzo de 2013, en



<http://manualdeatencion.galeon.com/aficiones2290254.html>

Unidad III

Bibliográficas:

- Paz Couso, R. (2004) Atención al cliente. Guía práctica de técnicas y estrategias. España: Ideas propias Editorial.

Referencias en línea:

- Camacho, J. C. *Marketing de servicios. Estrategias para una atención de calidad*. Consultado el 12 de abril de 2013, en <http://www.eumed.net/libros-gratis/2011a/894/ESTRATEGIAS%20PARA%20UNA%20ATENCIÓN%20DE%20CALIDAD.htm>
- Diseño gráfico. *Concepto de volante. Diseño gráfico*. Consultado el 12 de abril de 2013, en <http://www.dgenerador.com/diseño-de-volantes.html>
- Estrategias de Publicidad. *6 pasos para crear un volante*. Consultado el 12 de abril de 2013, en <http://estrategiasdepublicidad.com/blog/?p=4>
- Facturalegal.com *Plantillas para elaborar volantes*. Consultada el 14 de abril de 2013, en [http://www.facturalegal.com/Volantes-Publicitarios-Tamano-Media-Carta-Variados-\(13-5-x-20\)-cm.aspx?l=99&c=51&sc=52](http://www.facturalegal.com/Volantes-Publicitarios-Tamano-Media-Carta-Variados-(13-5-x-20)-cm.aspx?l=99&c=51&sc=52)
- Gestión de servicios. MCET de Perú. (2010) *Manual de buenas prácticas para la atención de clientes. Dirigido a Gerentes, Administradores y Mandos Medios*. obtenido Recuperado el 13 de abril de 2013 de http://www.mincetur.gob.pe/Turismo/Otros/cultur/pdfs_documentos_Cultur/MBP_atencion_cliente_dirigido_ge_ad_mm.pdf
- Marketing Relacional. Comunicación proactiva con los clientes. (2002) Obtenido el 13 de abril de 2013, en http://www.tatum.es/intranet/tatum2003/fotos/med_fichero618.pdf
- Nuevo Zorita. *Diseñar un cartel o poster*. Consultado el 11 de abril de 2013, en <http://www.nuevozorita.com/blog/consejos-para-hacer-un-cartel-publicitario.htm>
- *Recomendaciones en la elaboración de un cartel*. Consultado el 11 de abril de 2013, en <http://www.uclm.es/profesorado/Ricardo/cartel.htm>
- Televisión Educativa y Producción Audiovisual. Ministerio de Educación, Cultura y Deporte. Gobierno de España. *El cartel publicitario* Consultado el 8 de abril de 2013, en http://tv_mav.cnice.mec.es/Ciencias%20sociales/A_UD7/presentacion_aud7.html
- UNAM. *El cartel en la educación*. Consultado el 12 de abril de 2013, en <http://www.tuobra.unam.mx/publicadas/050121013246.pdf>

Unidad IV

Bibliográficas:

- Abello, R.F. (2009) 8 pasos hacia la calidad en el servicio. Colombia: Incontec.



Referencias en línea

- Antúnez, A. M. (2008) *La comunicación interpersonal*. España: Revista Innovación y experiencias educativas. No.7, junio de 2007. Consultada el 15 de abril de 2013, en http://www.csi-csif.es/andalucia/modules/mod_ense/revista/pdf/Numero_7/ANTONIA_ANTUNEZ_2.pdf
- Cámara Cartagena. *Guía de atención al cliente*. España. Obtenido el 30 de abril de 2013, en <http://www.cocin-cartagena.es/pdf/GUIA%20ATENCION%20CLIENTE.pdf>
- DIDO-ENJ. Calidad de servicios y atención al cliente. España. Obtenido el 30 de abril de 2013, en <http://fama2.us.es:8080/turismo/turismonet1/economia%20del%20turismo/hosteleria/CALIDAD%20DE%20SERVICIOS%20Y%20ATENCION%20AL%20CLIENTE.PDF>
- Dirección General Del Archivo Nacional- Ministerio de Cultura y Juventud. (2009) *Manual de atención y servicio al usuario*. Costa Rica. Obtenido el 30 de abril de 2013, en <http://www.archivonacional.go.cr/pdf/Manual%20de%20Atencion%20y%20Servicio%20al%20Usuario%20MCJ.doc>.
- Llorca, G. *Comunicación interpersonal y comunicación de masas en Internet*. Emisor y receptor en el entorno virtual. España: Universidad de Valencia. Consultada el 15 de abril de 2013, en <http://www.uv.es/=demopode/libro1/GermanLlorca.pdf>
- Macías, M. (s/f) *Atención al público*. España: Divulgación dinámica. Obtenido el 30 de abril de 2013, en [http://mail.feapsmurcia.org/aplicaciones/documentos.nsf/c0d7e4ddaa7b481ec125643b00616fb8/3bb9e9ba726aa394c1257512002a22b6/\\$FILE/atenci%C3%B3n%20al%20p%C3%BAblico.pdf](http://mail.feapsmurcia.org/aplicaciones/documentos.nsf/c0d7e4ddaa7b481ec125643b00616fb8/3bb9e9ba726aa394c1257512002a22b6/$FILE/atenci%C3%B3n%20al%20p%C3%BAblico.pdf)
- Gestión de servicios. MCET de Perú. (2010) *Manual de buenas prácticas para la atención de clientes. Dirigido a Gerentes, Administradores y Mandos Medios*. obtenido el 13 de abril de 2013, en http://www.mincetur.gob.pe/Turismo/Otros/cultur/pdfs_documentos_Cultur/MBP_atencion_cliente_dirigido_ge_ad_mm.pdf
- Marketing Relacional. Comunicación proactiva con los clientes. (2002) Obtenido el 13 de abril de 2013, en http://www.tatum.es/intranet/tatum2003/fotos/med_fichero618.pdf
- Paz Couso, R. (2004) *Atención al cliente. Guía práctica de técnicas y estrategias*. España: Ideas propias Editorial. Obtenido el 30 de abril de 2013, en: http://www.ideaspropiaseditorial.com/documentos_web/documentos/978-84-96578-38-8.pdf
- Paz Couso, R. (2005) *Servicio al cliente. La comunicación y la calidad del servicio en la atención al cliente*. España: Ideas propias Editorial. Obtenido el 30 de abril de 2013, http://www.ideaspropiaseditorial.com/documentos_web/documentos/978-84-96578-12-8.pdf

Unidad V

Bibliográficas:

- Abello, R.F. (2009) *8 pasos hacia la calidad en el servicio*. Colombia: Incontec.

Referencias en línea

- Calandrelli, M. (s/f) *Atención del cliente y manejo de reclamos*. Consultada el 9 de mayo de 2013, en <http://www.ganaropciones.com/7reglas.htm>
- Macías, M. (s/f) *Atención al público*. España: Divulgación dinámica. Obtenido el 30 de



abril de 2013, en
[http://mail.feapsmurcia.org/aplicaciones/documentos.nsf/c0d7e4ddaa7b481ec125643b00616fb8/3bb9e9ba726aa394c1257512002a22b6/\\$FILE/atenci%C3%B3n%20al%20p%C3%BAblico.pdf](http://mail.feapsmurcia.org/aplicaciones/documentos.nsf/c0d7e4ddaa7b481ec125643b00616fb8/3bb9e9ba726aa394c1257512002a22b6/$FILE/atenci%C3%B3n%20al%20p%C3%BAblico.pdf)

- *Módulo. El cliente. Quejas y reclamaciones.* Consultada el 9 de mayo de 2013, en http://www.asegur.com/curso_AT_CTE/cliente_quejas.pdf
- *Tratamiento de quejas y reclamaciones.* Unidad 5. Consultada el 9 de mayo de 2013, en <http://www.caloryfrio.com/archivos-cyf/pdf/cursos/atencion-cliente/UD%205%20TRATAMIENTO%20DE%20QUEJAS%20Y%20RECLAMACIONES.pdf>
- Villaluenga, J. L. (s/f) *Gestión de quejas y reclamaciones en un comercio veterinario.* Consultada el 9 de mayo de 2013, en http://www.acalanthis.es/doc/Gestion_de_quejas_reclamacioens_en_un_centro_veterinario.pdf