

Universidad del Este
Escuela de Estudios Profesionales
Programa AHORA

Diseño del Plan del curso o adiestramiento

Yadira Torres Soto

PRTE 640

Dra. Nitza Cortés

30 de marzo de 2017

Conceptos

1. **Criterio SMART** - Specific, Measurable, Action-Oriented, Realistic, Time- Framed

(Warner, 2008).

- i. **Specific.** Las metas u objetivos tienen que ser específicos (Warner, 2008).
- ii. **Measurable.** Los objetivos deben medirse de forma cuantitativa, de ser posible (Warner, 2008).
- iii. **Action-Oriented.** Las metas tienen que estar orientadas a la acción (Warner, 2008).
- iv. **Realistic.** Las metas tienen que ser realistas (Warner, 2008).
- v. **Time-Framed.** Las metas tienen que tener un marco de tiempo (Warner, 2008).

Resumen: Los objetivos de aprendizaje bajo el criterio SMART deben ser específicos, medibles, orientados a la acción, realistas y tener un marco de tiempo (Warner, 2008).

2. **Secuencia del curso según el Diseño Instruccional** – Los modelos de diseño instruccional sirven de guía en el proceso de desarrollo de acciones formativas (Belloch).

Utilizando el Modelo ADDIE para la secuencia de mi curso:

* Se utilizó como referencia una tarea del curso PRTE 630 sobre Diseño Instruccional para el adiestramiento o curso a realizar.

1. Análisis

El estudiante demostrará sus conocimientos en relación al servicio al cliente a través de una pre-prueba de cinco ítems.

2. Diseño

El contenido del curso consta de:

- Bienvenida
 - Video presentación
 - Foro de presentación
- Objetivos del curso
 - Video presentación
 - Objetivo general
 - Objetivo específico
- Normas del curso
 - PDF
- Tutoriales
 - Video presentaciones
 - Edmodo
 - Pre y Post Prueba
 - Descargar un PDF

- Información de contacto

Texto con información de la persona con la cual se comunicará para dudas sobre el adiestramiento: nombre, teléfono, correo electrónico y horario disponible.

- Pre-Prueba

- ¿Qué es servicio al cliente?
- Tres razones principales para la importancia del cliente.
- Cuatro factores para una buena atención al cliente.
- Tres sugerencias para trabajar con clientes difíciles.
- Tres sugerencias generales para ofrecer un excelente servicio al cliente.

- Módulos / Unidades * Cada lección incluirá un ejercicio de avalúo

- **Nombre del Curso:** SERCL17 Servicio al cliente
 - **Unidad 1:** Servicio al cliente
 - **Lección 1.1** Conceptos
 - **Lección 1.2** Por qué es importante el cliente.
 - **Unidad 2:** Cuatro factores para una buena atención al cliente.
 - **Lección 1.1** Presentación personal
 - **Lección 1.2** Sonrisa
 - **Lección 1.3** Amabilidad
 - **Lección 1.4** Educación

▪ **Unidad 3:** Clientes difíciles

• **Lección 1.1** Tips

- Post- Prueba
 - ¿Qué es servicio al cliente?
 - Tres razones principales para la importancia del cliente.
 - Cuatro factores para una buena atención al cliente.
 - Tres sugerencias para trabajar con clientes difíciles.
 - Tres sugerencias generales para ofrecer un excelente servicio al cliente.
- Recursos
 - Videos, noticias, enlaces a información que amplíe los conocimientos del estudiante en relación a servicio al cliente.
- Evaluación del curso
 - Ejercicio de selección múltiple en donde el estudiante evaluará el curso tomado.

3. Desarrollo

Se crearán video presentaciones, documentos en PDF, foros y pruebas. El curso se desarrollará en la plataforma educativa Edmodo. Se utilizarán herramientas de Microsoft Office 2016 (Word, Power Point), herramientas online para convertir texto en audio, plataformas para crear video presentaciones (Prezi, PowToon, emaze), entre otros recursos.

4. Implementación

La fase de implementación desarrolla procedimientos para el facilitador y los estudiantes. El facilitador cubrirá el prontuario del curso guiando a los estudiantes. Los estudiantes serán

capacitados con herramientas para que ejerzan un buen servicio al cliente a través de distintos ejercicios de enseñanza- aprendizaje utilizando la Plataforma Educativa Edmodo. La implementación incluye evaluación del diseño.

5. Evaluación

La fase de evaluación consta de dos aspectos: formativa y sumativa. La evaluación sumativa está conducida al final de la capacitación a través de una prueba corta de selección múltiple, esta, además, medirá la acción formativa de cada estudiante. Adicional se incluye una evaluación del curso.

**Escuela de Estudios Profesionales
Programa Ahora
Universidad del Este, Universidad del Turabo**

ANEJO N

Diseño del Plan del curso o adiestramiento

Nombre del Curso: SERCL17 Servicio al cliente	
Unidad y título de la lección	Descripción
Unidad 1 Servicio al cliente	
Lección 1.1 Conceptos	Enseña al estudiante el significado de los conceptos con los que se encontrarán en las demás lecciones y unidades.
Lección 1.2 Por qué es importante el cliente.	Enseña al estudiante las razones por las cuales un cliente es importante para la empresa.
Unidad 2: Cuatro factores para un buen servicio al cliente	Enseña al estudiante los cuatro factores a enfocarse para ofrecer un buen servicio al cliente.
Lección 1.1 Presentación personal	Enseña al estudiante las razones por las cuales una buena presentación es parte importante de un servicio al cliente.
Lección 1.2 Sonrisa	Enseña al estudiante la importancia de la sonrisa como parte de un buen servicio al cliente.

Lección 1.3 Amabilidad	Conocer las razones por las cuales la amabilidad es parte importante de un servicio al cliente.
Lección 1.4 Educación	Enseña al estudiante las razones por las cuales tratar al cliente con educación es parte importante de un servicio al cliente.
Unidad 3: Clientes difíciles	Enseña al estudiante estrategias para trabajar con clientes difíciles.
Lección 1.1 Tips	Enseña al estudiante

Unidad 1: Servicio al cliente

Objetivo de aprendizaje de la unidad:

Al finalizar esta unidad el estudiante será capaz de indicar que es servicio al cliente y la importancia de este dentro de la empresa a través de un pareo y un ejercicio de llena blancos. Este compartirá su experiencia de forma voluntaria con la unidad a través del foro de dudas y opiniones.

Lección 1.1 Conceptos

Objetivos de aprendizaje: Al finalizar esta lección, el estudiante será capaz de identificar la definición de los conceptos que lo introducen al tema de servicio al cliente a través de un ejercicio de pareo, compartirá su experiencia de forma voluntaria a través del foro de dudas y opiniones.

- Define los conceptos

1. servicio
2. cliente
3. buena presencia
4. amabilidad
5. educación

A quien va dirigida: Esta lección introduce al estudiante con los conceptos relacionados al servicio al cliente

Pasos del aprendizaje:

1. video presentación
2. Ejercicio de Avalúo/Evaluación

Notas del preparador:

Herramienta emaze
Pareo de conceptos

Recursos bibliográficos:

1. Diccionario de la Real Academia Española
2. FAD, CEPAM. (2013). Manual de atención al cliente. Ecuador: Centro Ecuatoriano para la Promoción y Acción de la Mujer.
3. Aguilar, J., Vargas, M. (2010). Servicio al cliente. Network de Psicología Organizacional. México: Asociación Oaxaqueña de Psicología A.C.
4. Otros

Lección 1.2 Por qué es importante el cliente.

Objetivos de aprendizaje: Al finalizar esta lección, el estudiante será capaz de identificar cinco razones por las cuales el cliente es importante para la empresa, a través de un ejercicio de cierto o falso. Compartirá

su experiencia de forma voluntaria a través del foro de dudas y opiniones.

A quien va dirigida: Esta lección enseña al estudiante la importancia del cliente para una empresa.

Pasos del aprendizaje:

1. video presentación
2. Ejercicio de Avalúo/Evaluación

Notas del preparador:

Herramienta emaze
Cierto o Falso

Recursos bibliográficos:

1. FAD, CEPAM. (2013). Manual de atención al cliente. Ecuador: Centro Ecuatoriano para la Promoción y Acción de la Mujer.
2. Aguilar, J., Vargas, M. (2010). Servicio al cliente. Network de Psicología Organizacional. México: Asociación Oaxaqueña de Psicología A.C.
3. Otros

Unidad 2: Cuatro factores para un buen servicio al cliente

Objetivo de aprendizaje de la unidad:

Al finalizar esta unidad el estudiante será capaz de describir, identificar y mencionar los cuatro factores a trabajar para un buen servicio al cliente. Este compartirá su experiencia con la unidad de forma voluntaria a través del foro de dudas y opiniones.

Lección 1.1 Presentación personal

Objetivos de aprendizaje: Al finalizar esta lección, el estudiante será capaz de describir

a través de un acróstico, detalles que incluye una buena presentación personal. Este compartirá su trabajo de forma voluntaria a través del foro de dudas y opiniones.

A quien va dirigida: Esta lección enseña al estudiante las razones por las cuales una buena presentación personal es parte de un buen servicio al cliente.

Pasos del aprendizaje:

1. video presentación
2. Ejercicio de Avalúo/Evaluación

Notas del preparador:

Herramienta Wideo
Acróstico

Recursos bibliográficos:

1. FAD, CEPAM. (2013). Manual de atención al cliente. Ecuador: Centro Ecuatoriano para la Promoción y Acción de la Mujer.
2. Aguilar, J., Vargas, M. (2010). Servicio al cliente. Network de Psicología Organizacional. México: Asociación Oaxaqueña de Psicología A.C.
3. Otros

Lección 1.2 Sonrisa

Objetivos de aprendizaje: Al finalizar esta lección, el estudiante será capaz de identificar los beneficios de la sonrisa para un buen servicio al cliente, a través de un ejercicio de selección múltiple. Este compartirá su experiencia de forma voluntaria a través del foro de dudas y opiniones.

A quien va dirigida: Esta lección enseña al estudiante la importancia de la sonrisa

como parte de un buen servicio al cliente.

Pasos del aprendizaje:

1. Video presentación
2. Ejercicio de Avalúo/Evaluación

Notas del preparador:

Herramienta PowToon
Selección múltiple

Recursos bibliográficos:

1. FAD, CEPAM. (2013). Manual de atención al cliente. Ecuador: Centro Ecuatoriano para la Promoción y Acción de la Mujer.
2. Aguilar, J., Vargas, M. (2010). Servicio al cliente. Network de Psicología Organizacional. México: Asociación Oaxaqueña de Psicología A.C.
3. Otros

Lección 1.3 Amabilidad

Objetivos de aprendizaje: Al finalizar esta lección, el estudiante será capaz de mencionar las razones por las cuales la amabilidad es parte importante de un servicio al cliente, a través de un ejercicio de llena blancos. Este compartirá su experiencia de forma voluntaria a través del foro de dudas y opiniones.

A quien va dirigida: Esta lección enseña al estudiante las razones por las cuales la amabilidad es parte importante de un servicio al cliente.

Pasos del aprendizaje:

1. video presentación
2. Ejercicio de Avalúo/Evaluación

Notas del preparador:

Herramienta Knovio
Llena blancos

Recursos bibliográficos:

1. FAD, CEPAM. (2013). Manual de atención al cliente. Ecuador: Centro Ecuatoriano para la Promoción y Acción de la Mujer.
2. Aguilar, J., Vargas, M. (2010). Servicio al cliente. Network de Psicología Organizacional. México: Asociación Oaxaqueña de Psicología A.C.
3. Otros

Lección 1.4 Educación

Objetivos de aprendizaje: Al finalizar esta lección, el estudiante será capaz de identificar que situaciones son o no de buena educación al tratar a un cliente, a través de un ejercicio de cierto o falso. Este compartirá su experiencia de forma voluntaria a través del foro de dudas y opiniones.

A quien va dirigida: Esta lección enseña al estudiante las razones por las cuales tratar al cliente con educación es parte importante de un servicio al cliente.

Pasos del aprendizaje:

1. video presentación
2. Ejercicio de Avalúo/Evaluación

Notas del preparador:

Herramienta Visme
Cierto o Falso

Recursos bibliográficos:

1. FAD, CEPAM. (2013). Manual de atención al cliente. Ecuador: Centro Ecuatoriano para la Promoción y Acción de la Mujer.
2. Aguilar, J., Vargas, M. (2010). Servicio al cliente. Network de Psicología Organizacional. México: Asociación Oaxaqueña de Psicología A.C.
3. Otros

Unidad 3: Clientes difíciles

Objetivo de aprendizaje de la unidad:

Al finalizar esta unidad el estudiante será capaz de enumerar estrategias para trabajar con clientes difíciles. Este compartirá su experiencia con la unidad de forma voluntaria a través del foro de dudas y opiniones.

Lección 1.1 Clientes difíciles

Objetivos de aprendizaje: Al finalizar esta lección, el estudiante será capaz de enumerar estrategia efectiva para trabajar con clientes difíciles, a través de un ejercicio de respuestas cortas. Este compartirá su trabajo de forma voluntaria a través del foro de dudas y opiniones.

A quien va dirigida: Esta lección enseña al estudiante estrategia efectiva para trabajar con clientes difíciles

Pasos del aprendizaje:

1. video presentación
2. Ejercicio de Avalúo/Evaluación

Notas del preparador:

Herramienta Prezi
Respuestas cortas

Recursos bibliográficos:

1. FAD, CEPAM. (2013). Manual de atención al cliente. Ecuador: Centro Ecuatoriano para la Promoción y Acción de la Mujer.
2. Aguilar, J., Vargas, M. (2010). Servicio al cliente. Network de Psicología Organizacional. México: Asociación Oaxaqueña de Psicología A.C.
3. Otros

Referencias

Aguilar, J., Vargas, M. (2010). Servicio al cliente. *Network de Psicología Organizacional*.

México: Asociación Oaxaqueña de Psicología A.C.

Belloch, C. *Diseño Instruccional*. Recuperado de <http://cmapspublic.ihmc.us/rid=1MXBYRSF8-1Y2JTP7-RM/EVA4.pdf>

Edmodo. (2016). *Welcome to Edmodo*. Recuperado de

https://www.edmodo.com/?language=en&auto_selected_lang=true&logout=true&user_type=intl

FAD, CEPAM. (2013). *Manual de atención al cliente*. Ecuador: Centro Ecuatoriano para la Promoción y Acción de la Mujer.

Warner, J. (2008). *Nivel de efectividad del líder: Perfil de competencias*. Recuperado de

<https://books.google.com.pr/books?id=oJ3qDQAAQBAJ&pg=PA88&dq=%22Criterio+SMART+%22&hl=es&sa=X&ved=0ahUKEwjP84PG5fDSAUB7SYKHVbrBJwQ6AEIHjAA#v=onepage&q=%22Criterio%20SMART%20%22&f=false>