

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
<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>
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.

4.

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.