



MANUAL DE PRÁCTICAS MOD III SUB II

Carrera:	Procesos de Gestión Administrativa
Módulo:	III Aplica técnicas de venta, atención y servicio al cliente.
Submódulo:	II Atiende y presta servicio al cliente
Docente:	Lic. Yaxchel González Navarro; Lic. Sandra Mendoza Marín
Grado y grupo:	Cuarto semestre
Semestre (período):	.17 de Febrero de 2014 a 20 de Junio de 2014

	PRACTICA 1
--	-------------------

Nombre de la competencia a desarrollar:

1. Selecciona métodos y técnicas de comunicación más apropiadas para atender al cliente

Nombre de la habilidad o destreza que se debe adquirir:

- Expresar en que consiste la atención al cliente en una empresa, resolviendo quejas, aclaraciones y reclamos de los clientes
- Seleccionar métodos y técnicas de comunicación más apropiadas para atender al cliente


Instrucciones para el alumno:


Teléfono descompuesto

DESARROLLO

1. El Facilitador puede grabar para reproducir la experiencia e indicar la distorsión de la comunicación. Debe llevar un pequeño mensaje escrito, el cual puede ser el siguiente tipo:
 "Juan le dijo a Jaime que mañana tenía una invitación con la novia del hermano de José, y que si quería ir le hablara a Jacinto para que lo apuntara en la lista que tiene Jerónimo".
2. Se solicita seis voluntarios y se numeran. Cinco de ellos salen del salón.
3. Se lee el mensaje al No. 1 y se le pide al No. 2 que regrese al salón.
4. El No. 1 dice al No. 2 lo que le fue dicho por el Facilitador sin ayuda de los observadores.
5. Se pide al participante No. 3 que regrese al salón. El No. 2 le trasmite el mensaje que recibió del No. 1.
6. Se repite todo el proceso hasta que el No. 6 reciba el mensaje, el cual debe ser escrito en el pizarrón para que el grupo entero pueda leerlo.
7. A su vez, el Facilitador escribe el mensaje original y se comparan.
8. Se discute acerca del ejercicio; se les pide a los observadores un pequeño reporte

<p>sobre las reacciones de los participantes.</p> <p>9. El Facilitador guía un proceso para que el grupo analice, como se puede aplicar lo aprendido en su vida.</p> <p>10. Entregar reporte en tiempo y forma.</p>
<p>Instrucciones para el docente:</p> <p>1.- Realizar la practica siguiendo el procedimiento establecido</p> <p>2.- Observar el orden. la responsabilidad y la limpieza dentro del salón al realizar la practica</p> <p>3.- Aplicar correctamente los instrumentos de evaluación para lograr la competencia.</p>
<p>Recursos materiales de apoyo:</p> <ul style="list-style-type: none"> • El mensaje que se va a transmitir para el grupo. • Plumones y Rotafolio • Grabadora (opcional) para el grupo

	<p>ERRORES TÍPICOS</p>
<p>DESCRIPCION DEL ERROR TIPICO</p>	<p>ACCIONES DE CORRECCION</p>
<p>Confundir los diferentes tipos de comunicación</p>	<p>Retroalimentación constante por parte del docente</p>

	<p>CONTINGENCIA</p>
<p>DESCRIPCION DE LA CONTINGENCIA</p>	<p>ACCIONES DE CORRECCION</p>
<p>No cumplir con el material establecido</p>	<p>Suspensión de la practica</p>



MANUAL DE PRÁCTICAS MOD III SUB II

Carrera:	Procesos de Gestión Administrativa
Módulo:	III Aplica técnicas de venta, atención y servicio al cliente.
Submódulo:	II Atiende y presta servicio al cliente
Docente:	Lic. Yaxchel González Navarro; Lic. Sandra Mendoza Marín
Grado y grupo:	Cuarto semestre
Semestre (período):	.17 de Febrero de 2014 a 20 de Junio de 2014

	PRACTICA 2
--	-------------------

Nombre de la competencia a desarrollar:

1. Selecciona métodos y técnicas de comunicación más apropiadas para atender al cliente

Nombre de la habilidad o destreza que se debe adquirir:

- Expresar en que consiste la atención al cliente en una empresa, resolviendo quejas, aclaraciones y reclamos de los clientes
- Selecciona métodos y técnicas de comunicación apropiadas para atender al cliente

Instrucciones para el alumno:

Entiende mi mensaje OBJETIVO

- Aprender a dar y recibir mensajes a través de las expresiones faciales.

DESARROLLO

1. El Facilitador previamente a la sesión prepara tarjetas en donde aparezca escrito un mensaje corto. Ejemplo: "No quiero asistir a la clase", "Tengo muchas ganas de salir de vacaciones", "no me gusto la fiesta de anoche", etc.
2. El Facilitador les explica a los participantes que la siguiente actividad tiene como objetivo, el medir sus habilidades para dar y a recibir mensajes sin usar las palabras.

3. El Facilitador solicita un voluntario, le entrega una tarjeta y le indica que utilizando únicamente las expresiones de su cuerpo, trate de transmitir a los demás el mensaje que aparece en la tarjeta. Así mismo, le indica que solamente tiene tres minutos para transmitir el mensaje.
4. El Facilitador entrega varias tarjetas a cada participante y les indica que en cada una de ellas escribirán el mensaje que captaron del voluntario.
5. El voluntario pasa al frente del grupo y transmite su mensaje. Los demás participantes observarán en silencio la representación. No podrán hacer preguntas ni comentarios. Al terminar, los participantes en forma individual, anotan en la tarjeta el mensaje que captaron del voluntario.
6. El voluntario recoge las tarjetas de sus compañeros y las lee una por una en voz alta. Una vez que termine de leer las tarjetas les da a conocer a sus compañeros el mensaje correcto.
7. El Facilitador guía un proceso para que los participantes identifiquen los factores que ayudaron a descifrar el mensaje y aquellos que dificultaron percibirlo correctamente. Por último, El Facilitador anota en una hoja de rotafolio el número de personas que percibieron correctamente el mensaje.
8. Se continúa con el mismo procedimiento hasta que todos los participantes transmitan un mensaje a sus compañeros.
9. Se premia a los participantes que lograron que más personas percibieran correctamente el mensaje.
10. El Facilitador guía un proceso para que cada persona analice su habilidad para transmitir o percibir mensajes no verbales. Así mismo, guía un proceso para que el grupo analice la importancia, utilidad y problemas que ocasionan los mensajes no verbales en la vida cotidiana.
11. El Facilitador guía un proceso para que el grupo obtenga conclusiones del ejercicio e identifiquen como se puede aplicar lo aprendido en su vida.
12. Entregar reporte en tiempo y forma.


Instrucciones para el docente:


- 1.- Realizar la practica siguiendo el procedimiento establecido
- 2.- Observar el orden la responsabilidad y la limpieza dentro del salón de clases al realizar la practica

3.- Aplicar correctamente los instrumentos de evaluación para lograr la competencia.

Recursos materiales de apoyo:

- Varias tarjetas 3X5 para cada participante.
- Tarjetas preparadas previamente por el Facilitador.
- Un rotafolio o Pizarrón
- Plumones para rotafolio<
- Un Lápiz o bolígrafo para cada participante

	<p>ERRORES TÍPICOS</p>
<p>DESCRIPCION DEL ERROR TÍPICO</p>	<p>ACCIONES DE CORRECCION</p>
<p>Confundir los diferentes tipos de comunicación</p>	<p>Retroalimentación constante por parte del docente</p>

	<p>CONTINGENCIA</p>
<p>DESCRIPCION DE LA CONTINGENCIA</p>	<p>ACCIONES DE CORRECCION</p>
<p>No cumplir con el material requerido</p>	<p>Suspensión de la practica</p>



MANUAL DE PRÁCTICAS MOD III SUB II

Carrera:	Procesos de Gestión Administrativa
Módulo:	III Aplica técnicas de venta, atención y servicio al cliente.
Submódulo:	II Atiende y presta servicio al cliente
Docente:	Lic. Yaxchel González Navarro; Lic. Sandra Mendoza Marín
Grado y grupo:	Cuarto semestre
Semestre (período):	.17 de Febrero de 2014 a 20 de Junio de 2014

	PRACTICA 3
--	-------------------

Nombre de la competencia a desarrollar:

1. Selecciona métodos y técnicas de comunicación más apropiadas para atender al cliente

Nombre de la habilidad o destreza que se debe adquirir:

- Expresar en que consiste la atención al cliente en una empresa, resolviendo quejas, aclaraciones y reclamos de los clientes
- Selecciona métodos y técnicas de comunicación apropiadas para atender al cliente

Instrucciones para el alumno:

Cambio de lenguaje

OBJETIVO

- Transformar una noticia que está en lenguaje escrito, a otro tipo de lenguaje más accesible. (Lenguaje gráfico, musical, corporal, etc.) Sin perder la objetividad de la información.
- Desarrollar la creatividad de los participantes.

DESARROLLO

1. Los participantes se dividen en tantos subgrupos como noticias se quieran trabajar.
2. A cada grupo se le da una noticia procurando que corresponda a la problemática que vive. Deben de leer cuidadosamente la noticia y comentarla. Procurando sacar los elementos importantes de ésta.

3. Después deben pensar como comunicar de manera creativa la información de la noticia, (por escrito, combinando gráficos y dibujos, con un sociodrama un cartelón, etc.) sin modificar el contenido de la misma.

Esta técnica puede servir como punto de arranque para, por un lado, para hacer un análisis ideológico de los medios de comunicación masiva, y por otro lado, reflexionar sobre las posibilidades instrumentales de comunicación sociodrama, radio, periódico, serigrafía, etc.


4. El Facilitador guía un proceso para que el grupo analice, como se puede aplicar lo aprendido en su vida.
5. Entregar reporte en tiempo y forma.


Instrucciones para el docente:

- 1.- Realizar la practica siguiendo el procedimiento establecido
- 2.- Observar el orden la responsabilidad y la limpieza dentro del salón de clases al realizar la practica
- 3.- Aplicar correctamente los instrumentos de evaluación para lograr la competencia.

Recursos materiales de apoyo:

- Juego de noticias escrita de interés común. Varían según las necesidades de los grupos con los que se esté trabajando.
- Revistas y/o fotonovelas para recortar.
- Papel cartulina.
- Pegamento.
- Marcadores de colores.

	ERRORES TÍPICOS
DESCRIPCION DEL ERROR TÍPICO	ACCIONES DE CORRECCION
Confundir los diferentes tipos de lenguaje	Retroalimentación constante por parte del docente

	CONTINGENCIA
DESCRIPCION DE LA CONTINGENCIA	ACCIONES DE CORRECCION
No cumplir con el material	Suspensión de la practica



MANUAL DE PRÁCTICAS MOD III SUB II

Carrera:	Procesos de Gestión Administrativa
Módulo:	III Aplica técnicas de venta, atención y servicio al cliente.
Submódulo:	II Atiende y presta servicio al cliente
Docente:	Lic. Yaxchel González Navarro; Lic. Sandra Mendoza Marín
Grado y grupo:	Cuarto semestre
Semestre (período):	.17 de Febrero de 2014 a 20 de Junio de 2014

	PRACTICA 4
--	-------------------

Nombre de la competencia a desarrollar:

1. Selecciona métodos y técnicas de comunicación más apropiadas para atender al cliente

Nombre de la habilidad o destreza que se debe adquirir:

- Expresar en que consiste la atención al cliente en una empresa, resolviendo quejas, aclaraciones y reclamos de los clientes
- Selecciona métodos y técnicas de comunicación apropiadas para atender al cliente

Instrucciones para el alumno:

Comunicación sin saber de que se trata OBJETIVO

- Ver la importancia de la comunicación para realizar un trabajo colectivo.

DESARROLLO

1. El Facilitador pide tres voluntarios, y les solicita salir del salón.
2. El Facilitador llama a uno y le pide que empiece a dibujar cualquier cosa, se le puede indicar una parte del papel (abajo, el medio, arriba).
3. Luego se tapa lo que dibujó con el papel periódico o cualquier otra cosa, dejando descubiertas algunas líneas.
4. Entra la segunda persona y se le pide que continúe el dibujo.
5. Luego la tercera, repitiendo el procedimiento anterior.
6. Se descubre el dibujo resultante de los tres.


7. La discusión parte de ver que no hubo comunicación para realizar el dibujo colectivo
8. . Luego ver la importancia de conocer qué es lo que se quiere para poder llevar a cabo un trabajo conjunto, tener un acuerdo previo para alcanzar objetivos comunes.
9. El Facilitador guía un proceso para que el grupo analice, como se puede aplicar lo aprendido en su vida.
10. Entregar reporte en tiempo y forma.


Instrucciones para el docente:

- 1.- Realizar la practica siguiendo el procedimiento establecido
- 2.- Observar el orden la responsabilidad y la limpieza dentro del salón de clases al realizar la practica
- 3.- Aplicar correctamente los instrumentos de evaluación para lograr la competencia.

Recursos materiales de apoyo:

- Pizarrón y plumones
- Dos papeles grandes y plumones (marcadores).
- Un papel para tapar (hoja de periódico).

	ERRORES TÍPICOS
DESCRIPCION DEL ERROR TIPICO	ACCIONES DE CORRECCION
Confundir las indicaciones	Retroalimentación constante por parte del docente

	CONTINGENCIA
DESCRIPCION DE LA CONTINGENCIA	ACCIONES DE CORRECCION
No	Suspensión de la practica



MANUAL DE PRÁCTICAS MOD III SUB II

Carrera:	Procesos de Gestión Administrativa
Módulo:	III Aplica técnicas de venta, atención y servicio al cliente.
Submódulo:	II Atiende y presta servicio al cliente
Docente:	Lic. Yaxchel González Navarro; Lic. Sandra Mendoza Marín
Grado y grupo:	Cuarto semestre
Semestre (período):	.17 de Febrero de 2014 a 20 de Junio de 2014

	PRACTICA 5
--	-------------------

Nombre de la competencia a desarrollar:

1. Selecciona métodos y técnicas de comunicación más apropiadas para atender al cliente

Nombre de la habilidad o destreza que se debe adquirir:

- Expresar en que consiste la atención al cliente en una empresa, resolviendo quejas, aclaraciones y reclamos de los clientes
- Selecciona métodos y técnicas de comunicación apropiadas para atender al cliente

Instrucciones para el alumno:

Negociando diferencias OBJETIVO

- Identificar las causas por las cuales la gente difiere
- Explorar el potencial de las personas para llevarse con los demás y el conflicto que resulta de las diferencias.
- Negociar un contrato para coordinar los diferentes estilos personales o sus opciones.

DESARROLLO

1. El Facilitador obtiene de los participantes una lista de adjetivos que se acostumbran usar para describir a la gente (por ejemplo: asertivo, poco asertivo, trabajador, sociable, cognoscitivo, efectivo, etc.) y la anota en el rotafolio.
2. El Facilitador identifica una característica de interés para los participantes en cuya opinión parezcan estar bien distribuidos. Les hace "ponerse en línea" sabiendo que los extremos representan los polos de la característica y los participantes se

distribuyen a lo largo según se vean ellos mismos.


3. La persona al final de una línea debe formar pareja con la del otro extremo. El tercer participante quien esta cercano a la "mitad del camino" se designa como observador de la pareja y ayuda a mantener a cada miembro de la pareja dentro de la tarea.
4. Los tríos (los dos opositores y el observador) se dispersan alrededor del cuarto.
5. Cada uno de los opositores de la pareja se describen a sí mismos frente al otro con relación a la característica descrita.
6. Cada miembro establece el estereotipo de la pareja en esta característica.
7. La pareja discute como sus diferencias se complementan y luego como sus diferencias son un conflicto en potencia.
8. Finalmente la pareja negocia un contrato en el cuál intentan complementarse uno al otro y evitar el conflicto o sobrellevarlo en forma constructiva cuando suceda.
9. El observador de la pareja comparte con ella sus impresiones sobre la negociación.
10. Se reúne todo el grupo y el Facilitador lleva a cabo una discusión acerca del desarrollo. Puede enfocarla a temas como el método de confrontación, las situaciones ganar-perder, los estilos para resolver conflictos, etc.
11. El Facilitador guía un proceso para que el grupo analice, como se puede aplicar lo aprendido en su vida.
12. Entregar reporte en tiempo y forma.


Instrucciones para el docente:

- 1.- Realizar la practica siguiendo el procedimiento establecido
- 2.- Observar el orden la responsabilidad y la limpieza dentro del salón de clases al realizar la practica
- 3.- Aplicar correctamente los instrumentos de evaluación para lograr la competencia.

Recursos materiales de apoyo:

- Papel para cada participante
- Lápiz o bolígrafo para cada participante
- Plumones y Rotafolio para cada grupo

	ERRORES TÍPICOS
DESCRIPCION DEL ERROR TIPICO	ACCIONES DE CORRECCION
Confundir los conceptos establecidos	Retroalimentación constante por parte del docente

	CONTINGENCIA
DESCRIPCION DE LA CONTINGENCIA	ACCIONES DE CORRECCION
No presentar el material requerido	Suspensión de la practica



MANUAL DE PRÁCTICAS MOD III SUB II

Carrera:	Procesos de Gestión Administrativa
Módulo:	III Aplica técnicas de venta, atención y servicio al cliente.
Submódulo:	II Atiende y presta servicio al cliente
Docente:	Lic. Yaxchel González Navarro; Lic. Sandra Mendoza Marín
Grado y grupo:	Cuarto semestre
Semestre (período):	.17 de Febrero de 2014 a 20 de Junio de 2014

	PRACTICA 6
--	-------------------

Nombre de la competencia a desarrollar:

- Maneja los métodos de comunicación más apropiados con el cliente para maximizar su atención y servicio de manera personal

Nombre de la habilidad o destreza que se debe adquirir:

- Maneja los métodos de comunicación más apropiados con el cliente para maximizar su atención y servicio de manera personal.

Instrucciones para el alumno:

Me gusta escuchar

OBJETIVO

Sensibilizar a los participantes sobre la importancia de escuchar y ser escuchado

DESARROLLO

- El instructor explica: "En ocasiones la falta de integración en un grupo es simplemente por la falta de capacidad para escucharse entre los integrantes. ¿Es éste un problema real en nuestro grupo? ¿Hemos vivido la experiencia de escuchar a otros? ¿Nos hemos sentido escuchados en alguna ocasión? Para ayudarnos a responder estas interrogantes, leerán un documento escrito por un especialista en educación, Carl Rogers. El instructor reparte el documento y les solicita que marquen las palabras o frases que más les impacten.
- Los participantes leen detenidamente el documento de trabajo.


3. El Instructor dirige un proceso para que los participantes comenten brevemente las primeras impresiones: ¿Qué les pareció? ¿Les gustó? ¿Cómo calificarían el documento?
4. El instructor solicita voluntarios para que compartan con el grupo las frases que más les impactaron y las razones que provocaron este impacto.
5. Al término de la actividad anterior, el instructor guía un proceso de reflexión con base a las siguientes preguntas:
 - ❖ ¿Han vivido situaciones parecidas?
 - ❖ ¿Se sienten identificados con los protagonistas?
 - ❖ ¿Se sienten escuchados en el grupo?
 - ❖ ¿Con quiénes en el grupo les resulta más fácil comunicarse?
6. El instructor guía un proceso para que el grupo analice, como se puede aplicar lo aprendido en su vida.
7. Entregar reporte en tiempo y forma.


Instrucciones para el docente:

- 1.- Realizar la practica siguiendo el procedimiento establecido
- 2.- Observar el orden la responsabilidad y la limpieza dentro del salón de clases al realizar la practica
- 3.- Aplicar correctamente los instrumentos de evaluación para lograr la competencia.

Recursos materiales de apoyo:

Hojas Blancas, Lápiz, documentos y formatos para registro de tiempos

	ERRORES TÍPICOS
DESCRIPCION DEL ERROR TÍPICO	ACCIONES DE CORRECCION
Confundir los conceptos previstos	Retroalimentación constante por parte del docente

	CONTINGENCIA
DESCRIPCION DE LA CONTINGENCIA	ACCIONES DE CORRECCION
No presentar el material solicitado	Suspensión de la practica



MANUAL DE PRÁCTICAS MOD III SUB II

Carrera:	Procesos de Gestión Administrativa
Módulo:	III Aplica técnicas de venta, atención y servicio al cliente.
Submódulo:	II Atiende y presta servicio al cliente
Docente:	Lic. Yaxchel González Navarro; Lic. Sandra Mendoza Marín
Grado y grupo:	Cuarto semestre
Semestre (período):	.17 de Febrero de 2014 a 20 de Junio de 2014

	PRACTICA 7
--	-------------------

Nombre de la competencia a desarrollar:

2. Maneja los métodos de comunicación más apropiados con el cliente para maximizar su atención y servicio de manera personal

Nombre de la habilidad o destreza que se debe adquirir:

- Maneja los métodos de comunicación más apropiados con el cliente para maximizar su atención y servicio de manera personal

Instrucciones para el alumno:

El árbol social

OBJETIVO

Ofrecer una forma creativa y accesible de apropiarse, utilizar y manejar, un modelo de interpretación estructural de un grupo y de la sociedad.

Lograr que se entienda a un grupo y la sociedad como un todo, reconociendo la interrelación de estos tres niveles: Ideológico, Jurídico/político y Económico<

DESARROLLO

1. Se comienza preguntando a los participantes:


- ❖ ¿Cuáles son las partes principales de cualquier árbol?


Conforme van respondiendo se va dibujando, hasta tener la raíz, el tronco y el follaje del mismo. Después se les pregunta:

- ❖ ¿Qué funciones tienen estas partes (raíz, tronco y follaje) para el árbol?

2. En el momento que estén ampliamente descritas las partes del árbol y sus funciones, se debe enfatizar que éste en un TODO, un sistema con vida, que necesita de la estrecha interrelación de sus partes, para garantizar su supervivencia. Un comentario que puede ayudar a esto es que ni un tronco, ni una raíz o el follaje solos, forman un árbol.
3. Habiendo resaltado al árbol como un sistema, se procede entonces a compararlo con la sociedad preguntando:
 - ❖ ¿En la sociedad que elementos se asemejan o cumplirían las funciones señaladas para la raíz, el tronco y el follaje?
 - ❖ ¿Si la raíz sirve al árbol para extraer del suelo las sustancias que lo alimentan, en la sociedad cómo extraemos de la naturaleza todo lo que necesitamos para vivir?
 - ❖ ¿Si el tronco le da fortaleza al árbol, en la sociedad qué o quienes simbolizan la fuerza y el poder entre las relaciones de los grupos y comunidades humanas?
 - ❖ ¿Si el follaje cubre al árbol, lo protege y es por medio de las hojas o frutos que identificamos el tipo de árbol del que se trata, en la sociedad a través de que medios o elementos los seres humanos, se explican (descubren) justifican (protegen) o reproducen (encubren). La clase de relaciones que establecen entre ellos, y los frutos que generan esas relaciones?.
4. En el desarrollo de la discusión sobre la ubicación de los distintos elementos de la realidad en e árbol, debe llegarse a bautizar a cada uno de los tres niveles del árbol. Al follaje se le nombrará nivel ideológico, donde se reproduce, encubre o descubre todo el sistema social. Al tronco se le llamará nivel político, donde el poder, toma forma organizativa, institucional y jurídica, a estos dos últimos niveles se les puede llamar también superestructura. A la raíz y todo lo contenido en ella, se le llamará nivel económico o infraestructura, donde se ubica todo el proceso de producción de bienes de una sociedad, su circulación, su distribución y su consumo.
5. Es importante saber sentir como Facilitador, cuándo introducir los términos infraestructura y superestructura, ya que esto va a ayudar o va a confundir al

<p>grupo, esto dependerá del nivel de conocimiento que tengan del mismo.</p> <p>6. En sesión plenaria se analiza el ejercicio y el Facilitador obtienen comentarios finales.</p> <p>7. El Facilitador guía un proceso para que el grupo analice, como se puede aplicar lo aprendido en su vida.</p> <p>8. Entregar reporte en tiempo y forma.</p>
<p>Instrucciones para el docente:</p> <p>1.- Realizar la practica siguiendo el procedimiento establecido</p> <p>2.- Observar el orden la responsabilidad y la limpieza dentro del salón de clases al realizar la practica</p> <p>3.- Aplicar correctamente los instrumentos de evaluación para lograr la competencia.</p>
<p>Recursos materiales de apoyo:</p> <p>Hojas Blancas, Lápiz, documentos y formatos para registro de tiempos</p>

	<p>ERRORES TÍPICOS</p>
<p>DESCRIPCION DEL ERROR TÍPICO</p>	<p>ACCIONES DE CORRECCION</p>
<p>Confundir los conceptos previstos</p>	<p>Retroalimentación constante por parte del docente</p>

	<p>CONTINGENCIA</p>
<p>DESCRIPCION DE LA CONTINGENCIA</p>	<p>ACCIONES DE CORRECCION</p>
<p>No presentar el material solicitado</p>	<p>Suspensión de la practica</p>



MANUAL DE PRÁCTICAS MOD III SUB II

Carrera:	Procesos de Gestión Administrativa
Módulo:	III Aplica técnicas de venta, atención y servicio al cliente.
Submódulo:	II Atiende y presta servicio al cliente
Docente:	Lic. Yaxchel González Navarro; Lic. Sandra Mendoza Marín
Grado y grupo:	Cuarto semestre
Semestre (período):	.17 de Febrero de 2014 a 20 de Junio de 2014

	PRACTICA 8
--	-------------------

Nombre de la competencia a desarrollar:

1. Maneja los métodos de comunicación más apropiados con el cliente para maximizar su atención y servicio de manera personal

Nombre de la habilidad o destreza que se debe adquirir:

- Maneja los métodos de comunicación más apropiados con el cliente para maximizar su atención y servicio de manera personal

Instrucciones para el alumno:

No escuchan

OBJETIVO

Demostrar que la mayor parte de los clientes sólo prestan un 25% de atención a lo que oyen.

DESARROLLO

1. El Facilitador sin ninguna introducción menciona en forma casual al grupo "... algunos de ustedes quizá han visto este artículo en la televisión y comienza a leer en voz alta todo el documento. Cuando termina, sólo verá caras de aburrimiento o de desinterés.
2. El Facilitador saca un billete de banco y les dice: " Voy a hacer algunas preguntas respecto al producto que acaban de oír y quién las conteste todas se gana este billete. Presenta ocho o diez preguntas preparadas previamente. Con toda

seguridad ni una sola persona podrá contestar todas las preguntas en forma correcta.

3. El Facilitador lleva a cabo una discusión con el grupo, basado en las siguientes preguntas:

- ❖ Todos oyeron las características y beneficios de este producto, pero muy pocos lo recuerdan muy bien. ¿Por qué? (Falta de interés, no es atractivo, etc.)
- ❖ ¿Por qué no escuchamos?. ¿Es este un caso típico? ¿Qué se puede hacer para mejorar la habilidad de saber escuchar?
- ❖ Si les hubiera dicho desde el principio que podían ganar dinero, ¿habrían escuchado con más atención? ¿Por qué? y ¿Cómo podemos lograr que nos escuchen mejor (sin recompensas monetarias)?

4. Al finalizar el Facilitador hace un consenso del desarrollo del ejercicio y lo evalúa.

5. El Facilitador guía un proceso para que el grupo analice, como se puede aplicar lo aprendido en su desempeño como vendedores.

6. Entregar reporte en tiempo y forma.

Instrucciones para el docente:

1.- Realizar la practica siguiendo el procedimiento establecido

2.- Observar el orden la responsabilidad y la limpieza dentro del salón de clases al realizar la practica

3.- Aplicar correctamente los instrumentos de evaluación para lograr la competencia.


Recursos materiales de apoyo:


❖ Cualquier artículo (no menor a una cuartilla) sobre las características técnicas y beneficios de compra de un producto determinado NO conocido por los participantes.

❖ Papel para cada participante

❖ Lápiz o bolígrafo para cada participante

❖ Plumones y Rotafolio

	ERRORES TÍPICOS
DESCRIPCION DEL ERROR TÍPICO	ACCIONES DE CORRECCION
Confundir los conceptos previstos	Retroalimentación constante por parte del docente

	CONTINGENCIA
DESCRIPCION DE LA CONTINGENCIA	ACCIONES DE CORRECCION
No presentar el material solicitado	Suspensión de la practica



MANUAL DE PRÁCTICAS MOD III SUB II

Carrera:	Procesos de Gestión Administrativa
Módulo:	III Aplica técnicas de venta, atención y servicio al cliente.
Submódulo:	II Atiende y presta servicio al cliente
Docente:	Lic. Yaxchel González Navarro; Lic. Sandra Mendoza Marín
Grado y grupo:	Cuarto semestre
Semestre (período):	.17 de Febrero de 2014 a 20 de Junio de 2014

	PRACTICA 9
--	-------------------

Nombre de la competencia a desarrollar:

1. Maneja los métodos de comunicación mas apropiados con el cliente para maximizar su atención y servicio de manera personal

Nombre de la habilidad o destreza que se debe adquirir:

- Maneja los métodos de comunicación más apropiados con el cliente para maximizar su atención y servicio de manera personal

Instrucciones para el alumno:

Venta Frustrada

OBJETIVO

Ayuda a tomar conciencia sobre las reacciones individuales ante la frustración de no lograr captar la atención del cliente.

Explora la capacidad asertiva personal ante la frustración.

DESARROLLO

1. El Facilitador solicita un voluntario.
2. Se le pide al voluntario que abandone el salón. El Facilitador le explica entonces a los demás que cuando el voluntario regrese, tendrá una entrevista de ventas con tres clientes, los cuales deberán mostrar conductas poco interesadas, actitudes negativas y ser majaderos e irónicos con el vendedor.
3. El Facilitador solicita tres voluntarios para desempeñar el papel de clientes
4. Se pide al voluntario que regrese al salón y se le explican sus instrucciones.


5. Se llevan a cabo las tres entrevistas.
6. El Facilitador entrevista el estado de ánimo del vendedor, haciendo hincapié en los siguientes puntos:
 - ❖ ¿Cómo se sintió durante el ejercicio?
 - ❖ ¿Cómo sobrepone sus sentimientos de enojo y frustración?
 - ❖ ¿Por qué no pudo realizar su encargo?
 - ❖ ¿Qué le molestó más?
7. Después de las conclusiones, el ejercicio puede ser repetido con un nuevo voluntario.
8. El Facilitador guía un proceso para que el grupo analice, como se puede aplicar lo aprendido en su vida
9. Entregar reporte en tiempo y forma.


Instrucciones para el docente:

- 1.- Realizar la practica siguiendo el procedimiento establecido
- 2.- Observar el orden la responsabilidad y la limpieza dentro del salón de clases al realizar la practica
- 3.- Aplicar correctamente los instrumentos de evaluación para lograr la competencia.

Recursos materiales de apoyo:

Hojas Blancas, Lápiz, documentos y formatos para registro de tiempos

	ERRORES TÍPICOS
DESCRIPCION DEL ERROR TÍPICO	ACCIONES DE CORRECCION
Confundir los conceptos previstos	Retroalimentación constante por parte del docente

	CONTINGENCIA
DESCRIPCION DE LA CONTINGENCIA	ACCIONES DE CORRECCION
No presentar el material solicitado	Suspensión de la practica



MANUAL DE PRÁCTICAS MOD III SUB II

Carrera:	Procesos de Gestión Administrativa
Módulo:	III Aplica técnicas de venta, atención y servicio al cliente.
Submódulo:	II Atiende y presta servicio al cliente
Docente:	Lic. Yaxchel González Navarro; Lic. Sandra Mendoza Marín
Grado y grupo:	Cuarto semestre
Semestre (período):	.17 de Febrero de 2014 a 20 de Junio de 2014

	PRACTICA 10
--	--------------------

Nombre de la competencia a desarrollar:

1. Maneja los métodos de comunicación mas apropiados con el cliente para maximizar su atención y servicio de manera personal

Nombre de la habilidad o destreza que se debe adquirir:

- Maneja los métodos de comunicación más apropiados con el cliente para maximizar su atención y servicio de manera personal

Instrucciones para el alumno:

Problemas: Cliente - Vendedor

OBJETIVO

Identificar los problemas más frecuentes entre Cliente - Vendedor y la forma de evitar que se presenten.

DESARROLLO

1. El Facilitador reparte el material a los participantes (hoja de papel y lápiz)
2. El Facilitador solicita a los participantes liste tantos problemas como sea posible de la siguiente pregunta ¿Qué problemas pueden tener entre sí un cliente y un vendedor?
3. El Facilitador da 5 minutos para que los participantes realicen esta actividad.
4. Al finalizar el tiempo el Facilitador solicita a los participantes que se reúnan en grupos de tres personas y busquen que respuestas comunes tuvieron. Así mismo, les indica que tendrán 10 minutos para realizar esta actividad.


5. Al finalizar el tiempo el Facilitador solicita a los participantes que se reúnan en grupos de seis personas y nuevamente busquen respuestas comunes. Otra vez, les indica que tendrán 10 minutos para realizar esta actividad.
6. El Facilitador reúne al grupo en sesión plenaria y guía un proceso para identificar cuales son los problemas más importantes que pueden tener entre sí un cliente y un vendedor.
7. Identificados los problemas más importantes el Facilitador integra subgrupos y les solicita que busquen formulas para evitar que se presenten estos problemas. Les indica que tendrán 15 minutos para realizar esta actividad.
8. Al terminar el tiempo, el Facilitador reúne al grupo en sesión plenaria y solicita que un representante de cada subgrupo presente sus conclusiones.
9. El Facilitador dirige un proceso para que el grupo analice la vivencia y reflexione en la aplicación del aprendizaje a su vida diaria.
10. Entregar reporte en tiempo y forma.


Instrucciones para el docente:

- 1.- Realizar la practica siguiendo el procedimiento establecido
- 2.- Observar el orden la responsabilidad y la limpieza dentro del salón de clases al realizar la practica
- 3.- Aplicar correctamente los instrumentos de evaluación para lograr la competencia.

Recursos materiales de apoyo:

Hojas Blancas, Lápiz, documentos y formatos para registro de tiempos

	ERRORES TÍPICOS
DESCRIPCION DEL ERROR TÍPICO	ACCIONES DE CORRECCION
Confundir los conceptos previstos	Retroalimentación constante por parte del docente

	CONTINGENCIA
DESCRIPCION DE LA CONTINGENCIA	ACCIONES DE CORRECCION
No presentar el material solicitado	Suspensión de la practica



MANUAL DE PRÁCTICAS MOD III SUB II

Carrera:	Procesos de Gestión Administrativa
Módulo:	III Aplica técnicas de venta, atención y servicio al cliente.
Submódulo:	II Atiende y presta servicio al cliente
Docente:	Lic. Yaxchel González Navarro; Lic. Sandra Mendoza Marín
Grado y grupo:	Cuarto semestre
Semestre (período):	.17 de Febrero de 2014 a 20 de Junio de 2014

	PRACTICA 11
--	--------------------

Nombre de la competencia a desarrollar:

1. Maneja los métodos de comunicación mas apropiados con el cliente para maximizar su atención y servicio de manera personal

Nombre de la habilidad o destreza que se debe adquirir:

- Maneja los métodos de comunicación más apropiados con el cliente para maximizar su atención y servicio de manera personal

Instrucciones para el alumno:

La bomba

OBJETIVO

Identificar el proceso de análisis de problemas.

Analizar las habilidades para la solución de contingencias y resolución de problemas

DESARROLLO

1. El instructor distribuye cuatro tiras de papel, un plumón y una tira de cinta adhesiva a cada participante.
1. El Facilitador explica al grupo, que imaginen que en el salón se encuentra colocada una bomba y tienen que encontrarla antes de que explote para desactivarla.
2. La bomba de tiempo será el reloj despertador, una vez que haya escondido el reloj, los participantes podrán regresar al salón para buscarlo.


3. Tan pronto como un participante encuentre el reloj, le murmurará al oído al Facilitador donde está escondido y se sentará.
4. Los demás participantes continuarán la búsqueda, si la alarma suena antes de que todos hayan encontrado el reloj, aquellos participantes que no lo hayan hecho volarán en pedazos y quedarán fuera del juego, ellos ayudarán al Facilitador a esconder el reloj en un lugar más difícil para el próximo juego.
5. Sólo aquellos participantes que encuentren el reloj, podrán participar en el siguiente juego y el tiempo límite será de diez minutos. El juego continuará con el tiempo límite siendo cada vez más corto, hasta que quede un sólo participante para buscar el reloj, ese participante será el ganador.
6. El Facilitador guía un proceso para que el grupo analice la forma como enfrentaron la contingencia y el proceso que cada quien siguió para solucionar el problema y la efectividad de cada método.
7. El Facilitador guía un proceso para que el grupo analice como puede aplicar lo aprendido en su vida.
8. Entregar reporte en tiempo y forma.


Instrucciones para el docente:

- 1.- Realizar la practica siguiendo el procedimiento establecido
- 2.- Observar el orden la responsabilidad y la limpieza dentro del salón de clases al realizar la practica
- 3.- Aplicar correctamente los instrumentos de evaluación para lograr la competencia.

Recursos materiales de apoyo:

Un reloj despertador con pilas o una alarma para cocinar. Hojas Blancas, Lápiz, documentos y formatos para registro de tiempos

	ERRORES TÍPICOS
DESCRIPCION DEL ERROR TÍPICO	ACCIONES DE CORRECCION
Confundir los conceptos previstos	Retroalimentación constante por parte del docente

	CONTINGENCIA
DESCRIPCION DE LA CONTINGENCIA	ACCIONES DE CORRECCION
No presentar el material solicitado	Suspensión de la practica



MANUAL DE PRÁCTICAS MOD III SUB II

Carrera:	Procesos de Gestión Administrativa
Módulo:	III Aplica técnicas de venta, atención y servicio al cliente.
Submódulo:	II Atiende y presta servicio al cliente
Docente:	Lic. Yaxchel González Navarro; Lic. Sandra Mendoza Marín
Grado y grupo:	Cuarto semestre
Semestre (período):	.17 de Febrero de 2014 a 20 de Junio de 2014

	PRACTICA 12
--	--------------------

Nombre de la competencia a desarrollar:

1. Maneja los métodos de comunicación mas apropiados con el cliente para maximizar su atención y servicio de manera personal

Nombre de la habilidad o destreza que se debe adquirir:

- Maneja los métodos de comunicación más apropiados con el cliente para maximizar su atención y servicio de manera personal

Instrucciones para el alumno:

Ciudad Wahoo

OBJETIVO

Experimentar diferentes papeles que se presentan en el conflicto en un grupo u organización.

Desarrollar habilidades en el análisis de problemas, solución de conflictos, negociaciones y resolución de problemas.

Introducir el proceso de análisis y retroalimentación como técnicas necesarias en el desarrollo en un grupo u organización.

DESARROLLO

1. El instructor explica los objetivos de la dinámica, enfocándose en el aprendizaje que se obtiene al asumir otro papel.
2. Se forman cuatro grupos de participantes voluntarios para representar un papel que usualmente no desempeñarían. Se dirige a la parte del salón que esta

designada como su territorio por una señal (ejemplo: oficina del Gerente). Se distribuyen tarjetas que designen el papel de cada miembro.

3. La Hoja de Descripción de Eventos de la Ciudad de Wahoo y la Descripción de los Papeles de la Ciudad de Wahoo son distribuidas a cada grupo, y se les da suficiente tiempo para leer la información.
4. El instructor puede tomar tiempo para ayudar a los miembros del grupo en la adopción de sus papeles mediante la respuesta a sus preguntas y sugerencias de conductas o comportamientos alternativos.
5. El instructor le enfatizará al grupo los siguientes puntos:
 - ✓ La necesidad de los participantes de jugar en serio, asumiendo las responsabilidades de su papel lo mejor y más auténtico que puedan.
 - ✓ La responsabilidad de los representantes para con el grupo.
 - ✓ La necesidad de ser creativo para obtener el mayor aprendizaje posible.
6. El instructor distribuye a cada grupo la Hoja de Información Adicional, para después anunciar que en quince minutos se llevará a cabo una reunión de representantes.
7. El instructor estará con el grupo en las siguientes etapas:
 - ✓ La sesión de planeación del primer grupo en el paso VI.
 - ✓ La primera junta de los representantes.
 - ✓ En la distribución de la Hoja Información Especial de la Intervención en la Ciudad de Wahoo al grupo uno.
 - ✓ La sesión del segundo grupo, la primera mitad para evaluar la sesión de los representantes
 - ✓ La sesión del segundo grupo, la segunda mitad para planear y elaborara estrategias.
 - ✓ La segunda junta de los representantes.
8. El instructor detiene el ejercicio. Se les da a cada grupo quince minutos para evaluar su funcionamiento. Todos los participantes se sentarán en círculo para compartir sus conocimientos y evaluar toda la dinámica.
9. El instructor guía un proceso para que el grupo analice, como se puede aplicar lo aprendido en su vida.


10. Entregar reporte en tiempo y forma.


Instrucciones para el docente:

- 1.- Realizar la practica siguiendo el procedimiento establecido
- 2.- Observar el orden la responsabilidad y la limpieza dentro del salón de clases al realizar la practica
- 3.- Aplicar correctamente los instrumentos de evaluación para lograr la competencia.

Recursos materiales de apoyo:

- Hoja Descripción de Eventos de la Ciudad Wahoo para cada grupo.
- Hoja Descripción de los Papeles de la Ciudad Wahoo y su respectiva Hoja de Información Adicional para cada grupo.
- Hoja Información Especial de la Intervención en la Ciudad Wahoo para el grupo uno.
- Para designar los grupos : tarjetas en cuatro colores diferentes.

	ERRORES TÍPICOS
DESCRIPCION DEL ERROR TÍPICO	ACCIONES DE CORRECCION
Confundir los conceptos previstos	Retroalimentación constante por parte del docente

	CONTINGENCIA
DESCRIPCION DE LA CONTINGENCIA	ACCIONES DE CORRECCION
No presentar el material solicitado	Suspensión de la practica



MANUAL DE PRÁCTICAS MOD III SUB II

Carrera:	Procesos de Gestión Administrativa
Módulo:	III Aplica técnicas de venta, atención y servicio al cliente.
Submódulo:	II Atiende y presta servicio al cliente
Docente:	Lic. Yaxchel González Navarro; Lic. Sandra Mendoza Marín
Grado y grupo:	Cuarto semestre
Semestre (período):	.17 de Febrero de 2014 a 20 de Junio de 2014

	PRACTICA 13
--	--------------------

Nombre de la competencia a desarrollar:

1. Proporciona atención y servicio al cliente mediante el uso de internet y teléfono

Nombre de la habilidad o destreza que se debe adquirir:

- .

Instrucciones para el alumno:

ALFILERES Y POPOTES

OBJETIVO

- I. Dramatizar los estilos generales de liderazgo: Autocrático, dejar hacer, democrático y participativo.
- II. Concientizar de cómo los diferentes estilos de liderazgo pueden afectar en el desarrollo de los subordinados.
- III. Estudiar el fenómeno de la competencia entre subgrupos.

DESARROLLO

1. El Facilitador forma los subgrupos de seis personas cada uno.
2. Uno de los participantes de cada subgrupo es elegido como observador. Entonces el Facilitador reparte una copia de la Hoja de Trabajo del Observador de Alfileres y Popotes, para cada uno de los observadores.
3. Uno, de los miembros de cada subgrupo, es escogido como líder. Se dan instrucciones para que los líderes se reúnan con el Facilitador en forma privada y reciben las

instrucciones y el material.

4. El Facilitador explica brevemente la tarea a los líderes, distribuye los alfileres y los popotes para cada subgrupo y, además, le entrega al líder una hoja de Instrucciones para los Líderes de Alfileres y Popotes. Les recuerda: que sigan las instrucciones claramente y que no muestre su tira a nadie (Debido a que hay tres diferentes juegos de instrucciones: Autocrático, Dejar Hacer y Democrático el Facilitador reparte de modo que queden distribuidos aproximadamente en el mismo número de líderes, al menos dos, de cada uno de los diferentes estilos de liderazgo. Ayudará a recordar al Facilitador que debe repartir el mismo número de hojas de Instrucción de Alfileres y Popotes si se reparten en forma consecutiva. Por ejemplo si hay seis subgrupos uno recibe instrucciones de democrático, el dos recibe de democrático, el subgrupo tres recibe de autocrático al igual que el cuarto y el subgrupo cinco recibe instrucciones de dejar hacer al igual que el seis, etc.
5. El Facilitador anuncia que la tarea de cada subgrupo es formar una estructura con alfileres y con popotes. Tendrán quince minutos para esta actividad. Después de eso las estructuras serán "calificadas" sobre bases iguales: de peso, resistencia y belleza.
6. Al terminar la etapa de construcción, el Facilitador les dice a los participantes que califiquen sus experiencias en el subgrupo, bajo tres dimensiones. Emplearán una escala de cinco puntos. (Cinco para la calificación más alta). Las dimensiones son:
 1. Satisfacción con el líder.
 2. Satisfacción con su participación.
 3. Satisfacción con el resultado del subgrupo.El Facilitador les instruye para que saquen un promedio de los participantes por cada una de las tres dimensiones.
7. Los subgrupos llevan sus estructuras para exhibirse en un área común.
8. El Facilitador pide los promedios de cada subgrupo y los escribe en una tabla similar a la que se muestra en la parte inferior.
9. El Facilitador conduce la votación. Colocando los votos por separado para cada criterio y los números son anotados en el cuadro correspondiente. Cada participante puede votar sólo una vez en cada criterio. La votación se hace elevando las manos.
10. Después de que los datos se registran, el Facilitador (a) lee en voz alta las instrucciones que fueron dadas para cada uno de los tres estilos de liderazgo. (b) Registra la descripción de cada estilo de liderazgo bajo el número de cada subgrupo y (c) Dirige una discusión acerca de los datos obtenidos. Algunas sugerencias para la discusión son:

- ❖ El estilo de liderazgo afecta el desarrollo del subgrupo de una manera compleja (¿Hay una variación entre las estructuras, en función de que la más bella, no es la más fuerte o la más alta, etc.?)
 - ❖ Uno podría esperar que haya trampa, en el hecho de que cada subgrupo votó por su estructura, como la mejor en las tres dimensiones. Como en cada subgrupo hay el mismo número de personas, la hipótesis nos llevaría a un empate en las tres votaciones; sin embargo, esto ocurre pocas veces, esto nos mostrará que el liderazgo puede afectar los sentimientos del subgrupo acerca de su obra.
 - ❖ Se analiza la relación entre estilo de liderazgo y la participación del grupo. ¿Qué tipo de liderazgo es el que más se emplea? ; y ¿Cuál es al que recurre menos el subgrupo?
 - ❖ ¿En qué forma afecta, el breve período de tiempo permitido para realizar la tarea, a los diferentes estilo de liderazgo y al propio desarrollo del subgrupo?
 - ❖ ¿Cuál es la relación entre participación y satisfacción de los miembros del subgrupo? ¿Cuáles son las implicaciones de las relaciones, entre el estilo de liderazgo y la satisfacción de los miembros, a largo plazo como a corto plazo?
11. Se pide a los participantes que nuevamente regresen a sus subgrupos de seis miembros para discutir. Estas son conducidas por el observador, quién distribuye las copias de la hoja de Discusión del Juego Alfileres y Popotes a cada uno de los participantes. (Treinta minutos).
12. El Facilitador guía un proceso para que el grupo analice, como se puede aplicar lo aprendido en su vida.
13. Entregar reporte en tiempo y forma.

Instrucciones para el docente:


- 1.- Realizar la practica siguiendo el procedimiento establecido
- 2.- Observar el orden la responsabilidad y la limpieza dentro del salón de clases al realizar la practica
- 3.- Aplicar correctamente los instrumentos de evaluación para lograr la competencia.


Recursos materiales de apoyo:

- Un paquete de popotes (de 100 unidades cada uno) por cada subgrupo.
- Un paquete de alfileres para cada subgrupo.
- Una copia de una tira de la Hoja de Instrucciones para Líderes del juego Popotes y

Alfileres. (Corte en tiras cada una de las tres versiones diferentes) para cada líder del subgrupo.

- Una copia de la Hoja de Trabajo para los Observadores para cada participante que desempeñará el papel de observador.
- Una copia de la Hoja de Discusión de Alfileres y Popotes para cada participante.
- Un rotafolio, marcadores y cinta adhesiva para el grupo.
- Papel y lápiz para cada participante.

	ERRORES TÍPICOS
DESCRIPCION DEL ERROR TÍPICO	ACCIONES DE CORRECCION
Confundir los conceptos previstos	Retroalimentación constante por parte del docente

	CONTINGENCIA
DESCRIPCION DE LA CONTINGENCIA	ACCIONES DE CORRECCION
No presentar el material solicitado	Suspensión de la practica



Gobierno del Estado de México

Secretaría de Educación

Subsecretaría de Educación Media Superior y Superior

Colegio de Estudios Científicos y Tecnológicos del Estado de México



MANUAL DE PRÁCTICAS MOD III SUB II

Carrera:	Procesos de Gestión Administrativa
Módulo:	III Aplica técnicas de venta, atención y servicio al cliente.
Submódulo:	II Atiende y presta servicio al cliente
Docente:	Lic. Yaxchel González Navarro; Lic. Sandra Mendoza Marín
Grado y grupo:	Cuarto semestre
Semestre (período):	.17 de Febrero de 2014 a 20 de Junio de 2014

	PRACTICA 14
--	--------------------

Nombre de la competencia a desarrollar:

1. Proporciona atención y servicio al cliente mediante el uso de internet y teléfono

Nombre de la habilidad o destreza que se debe adquirir:

- .

Instrucciones para el alumno:

El líder de ciegos OBJETIVO

- Análisis de los estilos de liderazgo.
- Permite el estudio de la impartición y recepción de órdenes.
- Explora los elementos emocionales involucrados en la resistencia o aceptación del mando./
- Examinar

DESARROLLO

1. El Facilitador solicita que diez voluntarios de entre los participantes pasen al frente.
2. Se forman dos grupos de cinco personas cada uno.
3. Al primer grupo se le proporcionan cuatro vendas y al segundo sólo una.


4. Se les solicita que las vendas sean utilizadas para cubrir los ojos de tantas personas como igual número de vendas le haya correspondido a cada grupo.
5. Las personas que hayan quedado sin vendas en cada grupo, jugarán el rol de dirigentes de los ciegos.
6. El Facilitador marca una cuadrícula en la superficie de la mesa central en donde deposita cinco vasos con la boca hacia abajo y pone dos jarras con agua señalando sus niveles a los lados de estos, correspondiendo cada jarra a un grupo.
7. La tarea de los grupos consiste en que los ciegos llenarán los vasos con agua y los llevarán por todo el rededor del salón sin que nadie quite los estorbos que en el camino hayan podido quedar. Toda esta acción será dirigida por los no ciegos.
8. Al terminar la caminata de los ciegos, éstos tienen que vaciar los vasos en sus respectivas jarras y dejarlos tal y como los encontraron.
9. Se verifica si hay discrepancia en los niveles iniciales de las jarras y se pasa a analizar el proceso de la experiencia.
10. El Facilitador guía un proceso para que el grupo analice, como se puede aplicar lo aprendido en su vida.
11. Entregar reporte en tiempo y forma.


Instrucciones para el docente:

- 1.- Realizar la practica siguiendo el procedimiento establecido
- 2.- Observar el orden la responsabilidad y la limpieza dentro del salón de clases al realizar la practica
- 3.- Aplicar correctamente los instrumentos de evaluación para lograr la competencia.

Recursos materiales de apoyo:

- ✓ Una mesa al centro del salón.
- ✓ Jarras con agua y vasos.
- ✓ 5 vendas con sus broches.
- ✓ Cinta Masking Tape.

	ERRORES TÍPICOS
DESCRIPCION DEL ERROR TIPICO	ACCIONES DE CORRECCION
Confundir los conceptos previstos	Retroalimentación constante por parte del docente

	CONTINGENCIA
DESCRIPCION DE LA CONTINGENCIA	ACCIONES DE CORRECCION
No presentar el material solicitado	Suspensión de la practica



MANUAL DE PRÁCTICAS MOD III SUB II

Carrera:	Procesos de Gestión Administrativa
Módulo:	III Aplica técnicas de venta, atención y servicio al cliente.
Submódulo:	II Atiende y presta servicio al cliente
Docente:	Lic. Yaxchel González Navarro; Lic. Sandra Mendoza Marín
Grado y grupo:	Cuarto semestre
Semestre (período):	.17 de Febrero de 2014 a 20 de Junio de 2014

	PRACTICA 15
--	--------------------

Nombre de la competencia a desarrollar:

1. Proporciona atención y servicio al cliente mediante el uso de internet y teléfono

Nombre de la habilidad o destreza que se debe adquirir:

- Proporciona atención y servicio al cliente mediante el uso de internet y teléfono.

Instrucciones para el alumno:

Evalúa a tu jefe

OBJETIVO

Evaluar las actitudes de las personas que tienen responsabilidades de jefatura.

Hacer un autodiagnóstico en las actividades de supervisión.

Recibir retroalimentación para mejorar el estilo de liderazgo.

DESARROLLO

- ✓ Se distribuye el cuestionario entre los participantes.
- ✓ Se solicita que contesten con cuidado los cuestionarios.
- ✓ Se pide que den su puntuación y se anota el resultado en rotafolio o pizarrón para hacer una suma y cuantificación global.

(Puede solicitarse que intercambien los cuestionarios para efecto de hacer confidencial la calificación dada por cada persona).

- ✓ Se hace un perfil del tipo de líderes del grupo.
- ✓ Se solicita que den sus comentarios.


- ✓ Se solicita que se autoevalúen como jefes y se hace el mismo procedimiento.
- ✓ El Facilitador guía un proceso para que el grupo analice, como se puede aplicar lo aprendido en su vida.
- ✓ Entregar reporte en tiempo y forma.


Instrucciones para el docente:

- 1.- Realizar la practica siguiendo el procedimiento establecido
- 2.- Observar el orden la responsabilidad y la limpieza dentro del salón de clases al realizar la practica
- 3.- Aplicar correctamente los instrumentos de evaluación para lograr la competencia.

Recursos materiales de apoyo:

- ✓ Un rotafolio y plumones
- ✓ Cuestionario "Evalúa a tu jefe".
- ✓ Hojas blancas para cada participante
- ✓ Un Lápiz o bolígrafo para cada participante

	ERRORES TÍPICOS
DESCRIPCION DEL ERROR TIPICO	ACCIONES DE CORRECCION
Confundir los conceptos previstos	Retroalimentación constante por parte del docente

	CONTINGENCIA
DESCRIPCION DE LA CONTINGENCIA	ACCIONES DE CORRECCION
No presentar el material solicitado	Suspensión de la practica



MANUAL DE PRÁCTICAS MOD III SUB II

Carrera:	Procesos de Gestión Administrativa
Módulo:	III Aplica técnicas de venta, atención y servicio al cliente.
Submódulo:	II Atiende y presta servicio al cliente
Docente:	Lic. Yaxchel González Navarro; Lic. Sandra Mendoza Marín
Grado y grupo:	Cuarto semestre
Semestre (período):	.17 de Febrero de 2014 a 20 de Junio de 2014

	PRACTICA 16
--	--------------------

Nombre de la competencia a desarrollar:

1. Proporciona atención y servicio al cliente mediante el uso de internet y teléfono

Nombre de la habilidad o destreza que se debe adquirir:

- .

Instrucciones para el alumno:

Bote salvavidas

OBJETIVO

Simular tan dramática y tan claramente como sea posible la experiencia de un valor, en lugar de sólo intelectualizarlo.

Identificar los sentimientos involucrados en un valor en particular.

Confrontar la racionalización de los participantes con la vivencia de un valor.

DESARROLLO

SIN FORMATO

I. (A) El instructor pide a los participantes que se sienten en el medio del salón, sobre el piso, en una formación que parezca un bote o balsa. El instructor trata de ambientar el lugar pide que se imaginen que se encuentran en un crucero por el Atlántico, que una seria tormenta se ha presentado y que su barco ha sido alcanzado por los rayos y que todos tienen que subirse a un bote salvavidas. Explica que el principal problema que existe en ese momento es que el bote tiene comida y espacio suficiente sólo para nueve personas y hay diez. Una de ellas tiene que sacrificarse para salvar al resto. Informa que la decisión deberá tomarla el mismo grupo:

cada miembro va a "abogar por su caso", dando razones de porqué debe vivir y luego el grupo va a decir quién va a abordar el bote. Les notifica que tienen una hora y media para tomar su decisión. Al finalizar el tiempo, el bote salvavidas se hundirá si aún hay diez personas en él. Pone su reloj despertador junto a los participantes para que puedan oír el tic tac y fija la alarma para que suene en hora y media.

(B) Durante el proceso, el instructor notifica al grupo, a intervalos, el tiempo que les resta.

II. El instructor induce al grupo a discutir el proceso y los sentimientos que han surgido durante la actividad. Ya que la experiencia es fuerte, se debe permitir tener tiempo suficiente para que la tarea se haya cumplido con éxito. (Hora y media o más).

III. Posteriormente dirige al grupo a una tormenta de ideas, de los valores que se encuentran implícitos en la situación que acaban de experimentar. Y hace las siguientes preguntas:

1. ¿Los participantes del grupo a que clase de valor apelaron?
2. ¿Qué valores actuaron los participantes del grupo?
3. ¿Qué aprendiste acerca de tus valores, desde un punto de vista experimental?
4. A la luz de la experiencia, ¿Cómo valoras tu propia vida y la de los demás?
5. ¿Cuál es tu valor?

IV. El instructor guía un proceso para que el grupo analice, como se puede aplicar lo aprendido en su vida.

Entregar reporte en tiempo y forma.

Instrucciones para el docente:


- 1.- Realizar la practica siguiendo el procedimiento establecido
- 2.- Observar el orden la responsabilidad y la limpieza dentro del salón de clases al


realizar la practica

3.- Aplicar correctamente los instrumentos de evaluación para lograr la competencia.

Recursos materiales de apoyo:

- ✓ Hojas Blancas, Lápiz, documentos y formatos para registro de tiempos
- ✓ Un reloj despertador manual que toque fuerte.

	ERRORES TÍPICOS
DESCRIPCION DEL ERROR TÍPICO	ACCIONES DE CORRECCION
Confundir los conceptos previstos	Retroalimentación constante por parte del docente

	CONTINGENCIA
DESCRIPCION DE LA CONTINGENCIA	ACCIONES DE CORRECCION
No presentar el material solicitado	Suspensión de la practica