



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
Plantel Chicoloapan



PLAN DE TRABAJO

NOMBRE DEL PROFESOR: **LIC. YAXCHEL GONZALEZ NAVARRO, LIC. SANDRA MENDOZA MARIN**
ASIGNATURA: **MODULO III Aplica técnicas de Ventas, Atención y Servicio al Cliente.**

SUBMODULO II Atiende y presta servicio al cliente.

FECHA DE INICIO: **17 DE FEBRERO DE 2014** FECHA DE TÉRMINO: **20 DE JUNIO DE 2014**

A. PROPOSITO GENERAL DEL CURSO:

El estudiante asegura la satisfacción del cliente, atiende reclamos y soluciona problemas

B. CONTRIBUCIÓN DE LA MATERIA AL PERFIL DE EGRESO

Al finalizar el submódulo el estudiante conoce y es capaz de poner en práctica técnicas de atención al cliente para asegurar su satisfacción y constituir una ventaja competitiva.

C. INTERDISCIPLINARIEDAD

RELACION

ASIGNATURAS SIMULTANEAS

Submodulos de la carrera

ESTA INTIMAMENTE RELACIONADA CON EL SUBMODULO DE VENTAS

ASIGNATURAS ANTERIORES:

CONTABILIDAD

PARA LA TOMA DE DECISIONES SE REQUIERE DE ESTADOS FINANCIEROS CONFIABLES Y VERACES.

COMPETENCIAS

- 1. Selecciona métodos y técnicas de comunicación más apropiadas para atender al cliente.**
- 2. Maneja los métodos de comunicación más apropiados con el cliente para maximizar su atención y servicio de manera personal.**
- 3. Proporciona atención y servicio al cliente mediante el uso de internet y teléfono.**

HABILIDADES

EL ESTUDIANTE TENDRA LA HABILIDAD DE EXPRESAR EN QUE CONSISTE LA ATENCION AL CLIENTE EN UNA EMPRESA, RESOLVIENDO QUEJAS, ACLARACIONES Y RECLAMOS DE LOS CLIENTES

SER

EL ESTUDIANTE DEBERÁ APLICAR DE MANERA CORRECTA EL RESPETO, LA HONESTIDAD Y LA RESPONSABILIDAD, COMO VALOR INDISPENSABLES EN LA CONVIVENCIA SOCIAL.

NORMAS

ASISTIR PUNTUALMENTE A CLASES.

NO INGERIR ALIMENTOS AL INTERIOR DEL AULA.

QUEDA PROHIBIDA LA SALIDA A LOS SANITARIOS A DOS O MAS ALUMNOS AL MISMO TIEMPO.

SE NEGARÁN LOS PERMISOS PARA LA SALIDA A LA CAFETERÍA.

LOS HORARIOS PARA TODO TRÁMITE ADMINISTRATIVO SON FUERA DEL HORARIO DE CLASE (SERVICIO SOCIAL, JUSTIFICACIÓN DE FALTAS, CONTROL ESCOLAR, ETC.)

VALORES

RESPECTO; RESPONSABILIDAD; TOLERANCIA; HONESTIDAD; AUTODISCIPLINA, SOLIDARIDAD, ENTRE OTROS

D. UNIDADES TEMÁTICAS Y PRINCIPALES CONTENIDOS

CONCEPTOS FUNDAMENTALES	CONCEPTOS SUBSIDIARIOS
1. Selecciona métodos y técnicas de comunicación más apropiadas para atender al cliente.	Comunicación verbal y no verbal. Esquema de la comunicación. Clasificación de los lenguajes de comunicación y su definición. Definición y clasificación de los medios de comunicación. Comunicación efectiva.
2. Maneja los métodos de comunicación más apropiados con el cliente para maximizar su atención y servicio de manera personal.	Cliente y tipos de clientes. Características de los entornos sociales. Atención al cliente. Pérdida de clientes. Eficiencia en el servicio. Manejo de quejas. Procedimiento de mejora en la atención al cliente de manera presencial.
3. Proporciona atención y servicio al cliente mediante el uso de internet y teléfono.	Procedimiento de mejora en la atención al cliente mediante el uso del teléfono. Procedimiento de mejora en la atención al cliente mediante el uso de internet. Formatos utilizados en la atención al cliente mediante el teléfono y el internet.

E. EVALUACIÓN

EVALUACION	VARIABLES	Evidencia / Instrumento	PARCIALES			RECUPERACION			EXTRAS			T.S.			
			I	II	III	I	II	III	I	II					
			Tipo de evaluación. Coevaluación (C). Heteroevaluación (H). Autoevaluación (A)												
C	H	C	H	C	H	A	C	H	C	H	H	H			
Conocimiento	Prácticas (Portafolio de evidencias)	Guía de Observación		30%		30%		30%		30%		30%	30%	30%	30%
	SUBTOTAL		30%	30%	30%	30%	30%	30%	30%	30%	30%	30%	30%		
Desempeño	Áreas y participaciones en clase (cuaderno)	Lista de asistencia		20%		20%		20%		20%		20%	20%	20%	20%
	Exposición (Portafolio de evidencias)	Rúbrica		20%		20%		20%		20%		20%	20%	20%	20%
	SUBTOTAL		40%	40%	40%	20%	20%	20%	20%	20%	20%	20%	20%		
Producto	Investigación por equipo (Trabajo escrito)	Rúbrica	20%		20%		20%		20%		30%		30%	30%	30%
	Lecturas (Portafolio de evidencias)	Rúbrica	10%		10%		10%		20%		20%		20%	20%	20%
	SUBTOTAL		30%	30%	30%	50%	50%	50%	50%	50%	50%	50%	50%		
TOTALES			100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%			

CONCEPTO FUNDAMENTAL	VISITA PROGRAMADA (GRUPAL O INDIVIDUAL)	FECHA	PROPÓSITO
Maneja los métodos de comunicación más apropiados con el cliente para maximizar su atención y servicio de manera personal.	Visita guiada a una empresa, expo o institución	Sujeto a aprobación de la empresa (aproximadamente en Abril o Mayo)	Que el estudiante distinga los métodos que puede emplear para atender al cliente.

Nota: esta visita si se realiza, se tomará de manera extra en la evaluación.

SE TOMARA COMO BASE UN 80% DE ASISTENCIA PARA ACREDITACION REGULAR. , ASI COMO UNA CALIFICACION MÍNIMA DE 6 PUNTOS PARA ACREDITAR LA MATERIA.

Nota: el cumplimiento de los criterios del programa de tutorías al 100% validado con las evidencias correspondientes; le permitirá al estudiante obtener un punto adicional en cada materia, aplicable para el tercer parcial, sobre la calificación real obtenida.

F. BIBLIOGRAFIA (BÁSICA Y COMPLEMENTARIA)

<ul style="list-style-type: none"> Atención al cliente. Guía práctica de Técnicas y Estrategias. Ideas Propias, Ed.Vigo 2004 Calidad Total en servicio al cliente. Vanesa Carolina Pérez Torres. Ed. Vigo 2006 Servicio al cliente. John Tsohl, Cristina Torres. Comunicación y atención al cliente. Ed Mc Graw Hill. 	<ol style="list-style-type: none"> Manual de calidad y calidez en el servicio al cliente. Manual de Buenas Prácticas para la atención de clientes. Ministerio de Comercio Exterior y Turismo
---	--