
	INSTITUCIÓN EDUCATIVA FE Y ALEGRÍA LA CIMA Res.:16193 de noviembre de 2002 y resolución N° 3314 Del 28 de septiembre de 2005 Código DANE: 1050001010588 NIT: 811.019.074-0	
GUIA ACADÉMICA N°1		

GUIA I ACADEMICA GRADO DECIMO:

Docente:

Diana López feyalegrialacimalogistica@gmail.com

Comunidad Académica: Media Técnica Logística

Áreas que la integran: Apoyo Logístico – Formación técnica en logística.

Ciclo: V

Grado: Decimo

Semestre: I

Fechas (que abarca la guía): Desde el 4 al 15 de Mayo

PRESENTACION

Esta guía pretende orientarlos al conocimiento de los conceptos básicos del desarrollo de las actividades propuestas.



CONOCIMIENTOS PREVIOS (que conocimientos requiere para resolver las actividades):

Para resolver las actividades presentadas en esta guía, los estudiantes deben tener comprensión lectora y la capacidad de interpretar, analizar y resolver preguntas.

PAUTAS O INSTRUCCIONES (criterios, logros esperados)

Pasos y descripción de la guía:

1. Leer los contenidos y ver el video antes de iniciar con la actividad.
2. Leer el enunciado de la actividad.
3. Realizar la actividad en forma ordenada para dar una respuesta correcta.
4. Enviar al correo del docente el archivo en Word o las fotos del cuaderno con la solución de la guía.
5. El asunto y el archivo adjunto debe indicar: Nombre completo, grado y número de Guía.

	INSTITUCIÓN EDUCATIVA FE Y ALEGRÍA LA CIMA Res.:16193 de noviembre de 2002 y resolución N° 3314 Del 28 de septiembre de 2005 Código DANE: 1050001010588 NIT: 811.019.074-0	
GUIA ACADÉMICA N°1		

COMPETENCIAS

Interactuar con clientes de acuerdo con políticas y estrategias de servicio.

OBJETIVOS

Fortalecer las competencias comunicativas y la capacidad de abstracción y análisis mediante el óptimo aprendizaje y aplicación de las diferentes herramientas en el ámbito empresarial.

CONTENIDOS

El Servicio al cliente es considerado una herramienta fundamental en la estrategia promocional para las ventas y su importancia radica en saber dirigirnos al usuario, pues en ese momento estamos representando la empresa y creando la IMAGEN de esta, lo cual va a permitir posicionar nuestra marca en los compradores de los productos y/o servicios ofrecidos, ya que éstos han demostrado su alta sensibilidad por una excelente atención.

Actividad 1:

Reflexión: Está demostrado que los clientes son la razón de ser de los negocios, pues gracias a ellos las empresas funcionan. Teniendo en cuenta este argumento, los estudiantes deben ver los videos “LA IMPORTANCIA DE UNA EXCELENTE ATENCIÓN AL CLIENTE” y “JUANITO EL EMPACADOR” cuyos link están a continuación:



Enlaces de los videos:



LA IMPORTANCIA DE UNA EXCELENTE ATENCIÓN AL CLIENTE

<https://www.youtube.com/watch?v=uubgv9bYZcc>

JUANITO EL EMPACADOR: <https://www.youtube.com/watch?v=7dacxrlEpkw>

Una vez terminados de ver los videos, y con base en los casos representados, Identificar:

1. Los errores cometidos
2. Los posibles efectos que se generarán en el comprador
3. Determinar cómo se verá afectado cada uno de los establecimientos.
4. Cuál es la importancia de prestar una excelente atención a los usuarios y sus efectos económicos en la empresa.

	INSTITUCIÓN EDUCATIVA FE Y ALEGRÍA LA CIMA Res.:16193 de noviembre de 2002 y resolución N° 3314 Del 28 de septiembre de 2005 Código DANE: 1050001010588 NIT: 811.019.074-0	
GUIA ACADÉMICA N°1		

Actividad 2



Leer el caso presentado y con base en el análisis realizado, así como de sus experiencias, responder cada uno de los cuestionamientos planteados:

La señora Juana requiere adquirir ropa interior femenina y por esta razón ha decidido dedicar la mañana del sábado para visitar diferentes almacenes del centro comercial "INTINAZCA". Inicialmente se dirige al almacén "VERDE LIMÓN", establecimiento reconocido por la calidad de sus prendas y el excelente surtido.

En el momento de ingresar, percibe un olor a comida, especialmente a guiso (con el que se rellenan las empanadas), un minuto después es atendida por una empleada, quien tiene los labios engrasados, como si acabara de comer alimentos fritos; al preguntar la empleada a doña Juana en qué le puede servir, ésta nota que tiene aún en la boca residuos de comida y expulsa un olor a café (o sea, un aliento bucal fuerte). Ante estos factores, la cliente se disgusta y determina salir del almacén, ingresando a otro establecimiento que ofrece productos similares.

Con base en el relato anterior, argumente los siguientes cuestionamientos:

1. Identifique todos los errores cometidos en la atención a doña Juana
2. Quienes son los principales RESPONSABLES de esta atención inapropiada?
3. Con base en las respuestas anteriores, plantee 3 estrategias a seguir para evitar que se vuelva a presentar esta situación
4. ¿De qué manera se verá afectado el establecimiento comercial, con este tipo de procedimientos?
5. Indique el procedimiento a seguir por el establecimiento comercial, para recuperar la confianza de doña Juana

	INSTITUCIÓN EDUCATIVA FE Y ALEGRÍA LA CIMA Res.:16193 de noviembre de 2002 y resolución N° 3314 Del 28 de septiembre de 2005 Código DANE: 1050001010588 NIT: 811.019.074-0	
GUIA ACADÉMICA N°1		

ASESORIA:

Semana del 4 - 8 de Mayo, Martes 4:00 pm

Semana del 11 - 15 de Mayo. Martes 3:00 pm.

CONCLUSIONES Y APRENDIZAJES SIGNIFICATIVOS

Adquirir los conocimientos relacionados con el óptimo manejo de los clientes y así mismo, desarrollar las habilidades requeridas para implementar de manera conveniente las herramientas y estrategias pertinentes, asegurando la plena satisfacción de sus clientes, lo cual se reflejará en la atracción de nuevos consumidores y la fidelización de los actuales.

BIBLIOGRAFIA.

<https://www.youtube.com/watch?v=uubgv9bYZcc>

<https://www.youtube.com/watch?v=7dacxrlEpkw>