

EJEMPLO DE ACTIVIDAD DE APRENDIZAJE

NOMBRE DEL MÓDULO	Atención de clientes
NOMBRE DE LA ACTIVIDAD DE APRENDIZAJE	Barreras comunicacionales
DURACIÓN DE LA ACTIVIDAD	8 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>1.2 Tramita los reclamos y demandas de los clientes utilizando el protocolo definido para cada situación, aplicando técnicas de relaciones públicas.</p> <p>1.3 Monitorea y registra el proceso de resolución a problemas y/o reclamos de clientes, de acuerdo a pautas y estándares establecidos para ello.</p>
METODOLOGÍAS SELECCIONADAS	Simulación de contextos laborales

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 una presentación en formato digital en la que trata los siguientes temas:
 - Factores y barreras para una comunicación interpersonal efectiva.
 - Ejemplos de atención de clientes en que existe comunicación efectiva.
- › Además, elabora una guía de trabajo y pautas requeridas para realizar la actividad de aprendizaje, una pauta de observación del desarrollo de la actividad y una pauta de evaluación de la dramatización.

Recursos:

- › Proyector de multimedia.
- › Computador.

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.
- › Exhibe a sus estudiantes una presentación de los factores y barreras para una comunicación interpersonal efectiva.
- › Organiza al curso en equipos de seis y los invita a participar activamente de la actividad de aprendizaje.
- › Entrega la guía de la descripción de la actividad a desarrollar. Dicha actividad consiste en redactar un guion de una dramatización de una situación laboral en la cual se observan tres barreras de comunicación efectiva.
- › Entrega la guía de la actividad que deben realizar, con las instrucciones para elaborar una dramatización sobre las tres barreras de comunicación efectiva que se pueden dar en una atención a clientes.

Estudiantes:

- › Observan y comentan la presentación entregada por el o la docente, considerando la guía entregada.
- › Toman apuntes de los datos relevantes que les permitirán realizar la actividad propuesta.
- › En grupos, redactan el guion de la dramatización, en el incorporan tres barreras de comunicación efectiva.
- › Ensayan la dramatización.
- › Exponen la dramatización al resto al curso.

Recursos:

- › Guías de trabajo.
- › Pauta de observación.
- › Pauta de evaluación de guion.
- › Pauta de evaluación dramatización.
- › Proyector de multimedia.
- › Computador.
- › Materiales de caracterización (vestimenta, accesorios, etc.).
- › Materiales para la escenografía.

CIERRE

Estudiantes:

- › Al término de la actividad, cada grupo expone su experiencia.

Docente:

- › Corrige errores y retroalimenta con respecto a la actividad.