

EJEMPLO DE ACTIVIDAD DE APRENDIZAJE

NOMBRE DEL MÓDULO	Atención de clientes
NOMBRE DE LA ACTIVIDAD DE APRENDIZAJE	Resolviendo consultas del público
DURACIÓN DE LA ACTIVIDAD	8 horas
APRENDIZAJES ESPERADOS	CRITERIOS DE EVALUACIÓN QUE INCLUYE
<p>1. Atiende a clientes externos, según sus demandas, preferencias y expectativas, utilizando herramientas de relaciones públicas y aplicando los protocolos definidos por la empresa sobre la materia.</p>	<p>1.1 Recaba y analiza información sobre los clientes y sus necesidades, de acuerdo con las normas de atención establecidas, clasificándolos según sus características y relación con el negocio.</p> <p>1.2 Atiende utilizando técnicas de comunicación los requerimientos o necesidades de los clientes, derivándolos al área y/o persona correspondiente.</p> <p>1.3 Aplica normas de atención y seguridad para proporcionar comodidad y tranquilidad al cliente durante su permanencia en las dependencias de la empresa.</p> <p>1.4 Utiliza los medios escritos, electrónicos e informáticos, definidos por la empresa, para dar una respuesta precisa y oportuna a los requerimientos de los clientes, recopilando información sobre satisfacción para mejorar los desempeños.</p>
METODOLOGÍAS SELECCIONADAS	Aprendizaje basado en problemas (ABP)

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 la descripción de un problema en la que considera una situación compleja con un cliente externo que solicita información de la empresa.
- › En la descripción incluye información suficiente y necesaria para que los y las estudiantes extraigan los conocimientos que se requieren para resolver el problema.
- › Prepara o selecciona material audiovisual en que muestra situaciones de casos similares al planteado, ocurridos en empresas reales o en juegos de negocios.

Recursos:

- › Libros sobre administración y políticas de relaciones públicas.
- › Manuales de atención de público.
- › Computador e impresora.
- › Guía de trabajo con instrucciones para la confección del informe.
- › Pauta de evaluación de informe.
- › Pauta de evaluación de exposición oral.
- › Videos con casos.

<p>EJECUCIÓN</p>	<p>Docente:</p> <ul style="list-style-type: none"> › Entrega información y documentos, respecto de las reglas y normas a considerar en el desarrollo de la resolución del problema. › Mediante una propuesta audiovisual muestra situaciones de casos similares al planteado ocurridos en empresas reales o en juegos de negocios. › Organiza a las y los estudiantes en grupos de tres o cuatro, y solicita que realicen un diagnóstico a la situación planteada. <p>Estudiantes:</p> <ul style="list-style-type: none"> › Leen y analizan el escenario del problema, para ello investigan e intercambian opiniones respecto al problema planteado y las consecuencias para la empresa. › Hacen una lista de hipótesis respecto del mal funcionamiento de las relaciones públicas o mala definición de las políticas comunicacionales de la empresa, entre otras. › En equipo, realizan una lista de lo que conocen del problema. › Hacen una lista de aquello que consideran se debe saber para encontrar las posibles soluciones a las fallas en las relaciones con clientes, pueden responder preguntas tales como: ¿Dónde y por qué se produce el mayor problema? ¿Por qué es importante la respuesta adecuada al cliente? ¿Qué sucede si la solución es errada? › Hacen una lista de aquello que se necesita hacer para determinar el problema, para ello realizan una lista paso a paso de las acciones a realizar y la presentan a su docente para su aprobación. › Definen el problema, para lo cual declaran y explican a su docente claramente lo que el equipo desea resolver en el problema planteado. › Obtienen información para su posterior interpretación, a fin de dar una solución integral al problema. › Finalmente presentan un informe técnico del resultado de la actividad realizada.
<p>CIERRE</p>	<p>Estudiantes:</p> <ul style="list-style-type: none"> › Al término de la actividad cada grupo expone su solución al problema presentado y las reflexiones realizadas en ese contexto. › Coevalúan las presentaciones. <p>Docente:</p> <ul style="list-style-type: none"> › Retroalimenta las presentaciones y las relaciona al logro del objetivo de la clase, señalando la importancia del alcance de este para desenvolverse adecuadamente en su rol.