



Componente de Formación para el Trabajo

Administración

Submódulo:

Atención al cliente

Quinto Semestre
2018 B

Oaxaca
JUNTOS CONSTRUIMOS EL CAMBIO

Gobierno del Estado

COBAO

MÓDULO: II HRS.	APLICA EL PROCESO Y HERRAMIENTAS ADMINISTRATIVAS CON VISIÓN EMPRENDEDORA.					176
SUBMÓDULO: I HRS.	ATENCIÓN AL CLIENTE					64
COMPETENCIAS GENÉRICAS	COMPETENCIAS PROFESIONALES BÁSICAS	OBJETO DE APRENDIZAJE	DESEMPEÑOS A LOGRAR	ESTRATEGIAS DIDÁCTICAS	MATERIALES Y EQUIPO DE APOYO	EVIDENCIA E INSTRUMENTOS DE EVALUACIÓN
2. Es sensible al arte y participa en la apreciación e interpretación de sus expresiones en distintos géneros. 2.1. Valora el arte como manifestación de la belleza y expresión de ideas, sensaciones y emociones. 2.2. Experimenta el arte como un hecho histórico compartido que permite la comunicación entre individuos y culturas en el tiempo y el espacio, a la vez que desarrolla un sentido de	3. Desarrolla habilidades para satisfacer las necesidades y preferencias del cliente mediante la atención y el servicio.	➢ **Interactuar con individuos de acuerdo con su entorno social para identificar su capacidad potencial como clientes.** • Generalidades de clientes. ◦ Definición de clientes. ◦ Tipos de clientes. ◦ Detectar las necesidades del cliente. ◦ Importancia del cliente. • Comportamiento del consumidor ◦ Definición ◦ Factores que influyen en el estilo de vida influencia externa, influencias internas. ▪ Motivación y necesidades del consumidor ▪ Proceso de compra ▪ Modelos de comportamiento del	Reconoce las características y necesidades de los clientes. Identifica las características de los consumidores Distingue entre un cliente y un consumidor	**Apertura:** El docente proporciona el texto “tres cuentos sobre logística” genera una lluvia de ideas a través de preguntas guiadas. **Desarrollo:** El docente proyecta el video “detectando necesidades” y distribuye un cuestionario sobre las características, necesidades y tipos de clientes. Los estudiantes en equipos, contestan las preguntas del cuestionario, rescatando las ideas del video proyectado Actividad extra-clase: lectura del tema Comportamiento del consumidor. Con la información de la lectura los estudiantes en equipos elaboran un mapa mental, al término, lo presentan de forma aleatoria al grupo. El docente organiza a los estudiantes, les proporciona una situación definida	Viela. J (2014) Tres cuentos sobre logística. Logística y productividad. Resultados desde el conocimiento. Recuperado el 29 de junio de 2015 de https://loypro.wordpress.com/2014/02/28/tres-cuentos-sobre-la-logistica/ Detectando necesidades recuperado en https://www.youtube.com/watch?v=65JbXGleFkY Fischer. L & Espejo. J (2011) Mercadotecnia (4a ed) México. Mc Graw Hill.	Cuestionario/Lista de cotejo Mapa conceptual/Lista de cotejo

identidad. 2.3. Participa en prácticas relacionadas con el arte.		consumidor ➢ **Comunica e interpreta mensajes del cliente potencial a través de la empatía, la asertividad y modelos de lenguaje verbal, corporal y visual.**		y los estudiantes en equipos improvisan diferentes roles que se relacionen con cliente y consumidor. **Cierre:** En equipos los estudiantes reflexionan y elaboran un escrito sobre la diferencia entre cliente y consumidor.		Dramatización / Guía de observación Reflexión escrita / Lista de cotejo
	4. Comunica mensajes en forma verbal, escrita, visual y corporal para atender al cliente.	• Generalidades de Comunicación ◦ Definición de comunicación. ◦ Proceso de comunicación ◦ Participantes. • Mensajes (significados, símbolos, codificación y decodificación, forma y organización. ◦ Contextos (físico, social, histórico, psicológico, cultural) ◦ Canales ◦ Ruido (Físico, psicológico, semántico) ◦ Retroalimentación. ▪ Funciones de la comunicación ▪ Escenarios de la	Reconoce los elementos del proceso de comunicación en su contexto Maneja una comunicación asertiva dentro de su contexto	**Apertura:** El docente distribuye un ejemplo de una situación comunicativa Los estudiantes identifican el proceso de comunicación. **Desarrollo:** El docente proporciona información sobre el proceso, funciones, escenarios y tipos de comunicación. Los estudiantes elaboran un mapa cognitivo con la información proporcionada por el docente. Al término de forma aleatoria exponen su mapa. El docente organiza al grupo para realizar un debate sobre la ausencia de la comunicación.	Rudolph.F &Kathleen. S (2008) ¡Comunícate! (12a ed) México. CENGAGELearning Comunicación asertiva ¿qué quiere decir ser virgen? (2012) Recuperado el 1 de julio de 2015 de https://www.youtube.com/watch?v=Pa6AX-e_i9c La comunicación en la empresa (sf) recuperado en http://edebe.com/educacion/documentos/830030-0-529-830030_LA_CEAC_CA	Mapa cognitivo / Lista de cotejo Debate/Guía de observación Reporte de lectura/Lista

		comunicación ▪ Tipos de comunicación. • Verbal ◦ La naturaleza y uso del lenguaje ◦ Habilidades del lenguaje • No verbal ◦ Características ◦ Fuentes Kinesis ◦ Vocálica y para lenguaje prosémica presentación personal. • Tipos de imagen. ◦ Física. ◦ Visual. ◦ Profesional. ◦ Verbal. ◦ Audiovisual. ◦ Ambiental.	Aplica los tipos de comunicación verbal y no verbal dentro de su contexto	Proyecta el video sobre comunicación asertiva. Los estudiantes aportan sus ideas o puntos de vista a favor o en contra, al término entregan sus conclusiones sobre el debate. Actividad extra-clase: Lectura sobre comunicación verbal, no verbal y tipos de imagen. El docente proyecta el video sobre "Comunicación no verbal El lenguaje silencioso" Los estudiantes en equipos relacionan la lectura con el video y elaboran un decálogo sobre la comunicación verbal y no verbal aplicado a su contexto. El docente organiza un concurso de carteles y solicita que por equipos elaboren un ejemplar en donde se plasme una comunicación asertiva, utilizando los diferentes tipos de imagen. **Cierre:** En plenaria los estudiantes reflexionan sobre la importancia de la asertividad y empatía en la comunicación.	S.pdf Comunicación no verbal El lenguaje silencioso: Barack Obama. Recuperado en https://www.youtube.com/watch?v=ITGillSlglc Libro: El poder de la imagen pública. https://drive.google.com/open?id=0B6TL4m6EMS2wZ1RiVHJ4b0JOZEU	de cotejo Decálogo/Escala de actitudes Exposición de Carteles/Lista de cotejo