

TECNICAS DE OFICINA

GRADO NOVENO PRIMER PERIODO

COMPETENCIA

- Desempeña apropiadamente las labores de recepción y servicio al cliente de acuerdo con los parámetros establecidos.

ESTANDAR

- Reconozco la importancia del servicio al cliente y la oficina de Recepción como enlace entre la empresa y los usuarios y adquiero técnicas básicas para un desempeño exitoso.

EJE TEMATICO

1. FUNDAMENTOS DE SERVICIO AL CLIENTE
 - 1.1 Conceptos de servicio
 - 1.2 Características del servicio
 - 1.3 La calidad en los servicios
 - 1.4 Estatuto del consumidor
 - 1.5 Los trece pecados capitales del servicio cliente
 - 1.6 Cliente interno y cliente externo
2. RECEPCIÓN
 - 2.1. Concepto
 - 2.2. La oficina de Recepción
 - 2.3. La Recepcionista
 - 2.3.1. Concepto e importancia
 - 2.3.2. Cualidades
 - 2.4. Recepción Personal
 - 2.4.1. Atención al cliente
 - 2.4.2. Registro, control y cancelación de citas
 - 2.5. Recepción Telefónica
 - 2.5.1. Concepto y Características
 - 2.5.2. La comunicación con el cliente
 - 2.5.2.1. Sociodrama
 - 2.6. Auditoria del servicio
 - 2.7. Vocabulario Comercial

INDICADORES DE DESEMPEÑO COGNITIVOS

➤ **INTERPRETATIVO**

- Identifica las técnicas del servicio al cliente y recepción para determinar su importancia en el alcance de los objetivos empresariales.

➤ **ARGUMENTATIVO**

- Aplica correctamente recomendaciones básicas para ejecutar las técnicas del servicio al cliente, tareas de recepción y demuestra habilidades para un óptimo desempeño.

➤ **PROPOSITIVO**

- Hace sugerencias para organizar sociodramas alusivos a la recepción y servicio al cliente.

SOCIAL

- Demuestra buenas actitudes para la práctica de acciones que fortalecen la sana convivencia tanto con la comunidad como con el medio ambiente.
- Demuestra actitudes de colaboración y solidaridad en las situaciones requeridas.
- Propone y lidera acciones tendientes a conquistar metas que favorezcan el bienestar de la comunidad.

PERSONAL

- Asume con responsabilidad y honestidad las actividades académicas y cívicas programadas
- Presenta de manera impecable y oportuna los trabajos y tareas asignadas.
- Es puntual en la asistencia y llegada a clase
- Proyecta excelente imagen por su presentación personal, Vocabulario y modales apropiados.
- Es respetuoso en sus reclamaciones y acepta observaciones para corregir errores