


## MICROCURRÍCULO

	<p><b>FACULTAD:</b> Ingeniería y Administración</p> <p><b>PROGRAMA:</b> Tecnología en Gestión Empresarial a Distancia</p> <p><b>ASIGNATURA:</b> Gestión de Servicio Al Cliente</p>
---	--

### I. INFORMACIÓN GENERAL DE LA ASIGNATURA

Código	Componente de Formación	No. Créditos	No. Horas Semanales	
401163	Disciplinar	2	2	

### II. PRESENTACIÓN DEL ESPACIO ACADÉMICO (SÍNTESIS)

Se desarrollan los principios de la excelencia en el Servicio al Cliente, buscando la Fidelización ampliando las dimensiones que afectan la imagen de nuestra organización más allá del servicio o producto que entregamos al cliente; mediante un enfoque de desarrollo de competencias y análisis de los impactos de la cultura organizacional sobre el "Servicio al Cliente".

### III. OBJETIVO GENERAL

Discutir los distintos conceptos, técnicas y herramientas de la Gestión del Servicio que permiten el desarrollo y sostenimiento de una ventaja competitiva en las organizaciones, en este horizonte se busca que el estudiante desarrolle habilidades en los procesos de formulación, implementación y evaluación estratégicos, a partir de la gestión y del servicio.

### IV. OBJETIVOS ESPECÍFICOS

- Determinar el impacto económico del servicio y su repercusión en la gerencia
- Identificar como la gerencia cambia la orientación de industrial o productiva a "momentos de verdad" decisivos para la administración.
- Definir, describir e identificar la naturaleza de la revolución del servicio.
- Distinguir y describir las funciones directivas y operativas de la gestión del servicio.
- Diseñar y aplicar modelos organizacionales de la gestión del servicio como enfoque total de la organización.

### V. COMPETENCIAS A DESARROLLAR

- Crear conciencia de que tan importante es para las organizaciones la existencia de los clientes y su permanencia.
- Dotar de herramientas de servicio a los participantes, para la creación de valor y poder confrontar lo asimilado con la realidad en sus organizaciones.
- A la vez crear a través de la vivencia experiencial como deben implementar una política de servicio que les permita ser más competitivos con relación a sus competidores

VI. ESTRATEGIA METODOLÓGICA							
ESTRATEGIAS DIDÁCTICAS (Unidad Temática)	SESIONES		ESPACIO	GRUPO Plenaria o Individual	MEDIOS	PRODUCTO	EVALUACIÓN
	Tutorial	Autónomo					
Introducción	2	4	Aula de clase	Plenaria	Micro Currículo	Informe de lectura (Tipo Ensayo)	Analizar Relacionar Inducir Describir Sintetizar Identificar
Explicación del enfoque del curso y un resumen de lo que se tratará en cada sesión, permitiendo un enfoque integrador del curso. ¿Cómo se origina el tema de "Servicio al Cliente" en nuestras organizaciones?. Revisión desde el planeamiento estratégico : Visión, Objetivos y Liderazgo en el siglo XXI	4	8	Aula de clase	Trabajo en Equipo  Plenaria	Video : Joel Barker - El Poder de una Visión / Liderazgo	Ejemplos de expectativas y percepción	
El análisis y la gestión estratégica Introducción a la gestión estratégica. el concepto de servicio. modelo general de la gestión estratégica matrices de análisis estratégicos. diagnóstico estratégico. la decisión estratégica. formulación de estrategias y la acción empresarial	4	8	Aula de clase	Plenaria	Video Beam	Ejercicio: Alinear obj. Personales vs. Organizaciones	
Primera Evaluación	2						Evaluación

Evaluación económica del sector servicios Economía general y peso del sector servicios en las variables agregadas. que es el servicio como actividad económica y deportiva. Relación entre servicios y sector real. Productividad sectorial y sus determinantes. Técnicas de medición. valoración de impacto y formulación de estrategias	4	8	Aula de clase	Plenaria	Matriz	Elaboración de una encuesta y muestra de diferentes formas cómo se mide la satisfacción del cliente y cómo se gestiona en base a esos resultados.	
Calidad e ingeniería del servicio El servicio: una nueva cultura. El cambio: nuevo paradigma en la organización del servicio al cliente. El triángulo del servicio. La cultura organizacional. El cliente: características, expectativas y percepción. La planeación de la estructura organizacional para el servicio. El empoderamiento en la flexibilidad empresarial. Decisiones de control: planeación de las operaciones para la productividad, calidad y confiabilidad.	4	8	Aula de clase	Plenaria	Exposición Video : Quejas de los clientes Video : Manejo de Objeciones	Actividad : Desarrollar técnica de escuchar a los clientes	
Segunda Evaluación	2						Evaluación
Ética empresarial Marco ético - económico de la empresa: ética y responsabilidad de la empresa. Empresa y relaciones con el cliente. Modelos de educación y de guía al cliente. Las empresas exitosas y con futuro.	4	8	Aula de clase	Plenaria	Video de productos y servicios de clase mundial	Actividad: ¿Cómo actuar ante el reclamo del cliente? ¿Qué actitudes adoptar? Actividad: Leer casos de reclamos reales publicados en nuestro medio, cómo solucionarlos? Actividad : casos de quejas o reclamos en el servicio al cliente	

La comunicación cliente – empresa y organización. El magnetismo del mercado y la dinámica organizacional. El manejo de interacciones con el cliente. La imagen del servicio. La satisfacción de expectativas en los momentos de verdad. Herramientas cálidas y frías. Diseño de un plan de comunicaciones para atención y servicio al cliente.	2	4	Aula de clase	Plenaria	Casos	Actividad : Cómo crear un entorno de Servicio al Cliente	
¿Qué gerenciar en el servicio al cliente?. Bases para el diseño de un sistema de servicio al cliente de alta calidad. Estrategias para asegurar un servicio de alta calidad. La creación de valor: posicionamiento y diferenciación. La auditoria de la cadena del servicio. Organización inteligente para el servicio. La creación de valor: posicionamiento y diferenciación.	2	4	Aula de clase	Plenaria		Actividad : Cómo formar relaciones triunfadoras	
Tercera Evaluación	2						Evaluación

## VII. BIBLIOGRAFIA

ALBRECHT, Karl. La revolución del Servicio. 3R Editores. 2003.

ALBRECHT, Kart, ZEMKE Ron. Gerencia del Servicio: Como Hacer Negocios en la Nueva Economía. 3R Editores. 2003.

<b>Elaboró</b> Nombre del Docente	<b>Revisó</b> Coordinación del Programa	<b>Aprobó</b> Comité Curricular
Junio 13 de 2008	Junio 16 de 2008	Junio 17 de 2008
Luis Fernando Quijano W.	Patricia Acosta Baquero	Firma