

Actividades de Aprendizaje Servicio al Cliente

Nombre de la actividad didáctica	Objetivo de la actividad	Tipo de actividad sugerida	Descripción de la actividad	Texto de instrucciones para que el aprendiz desarrolle la actividad	Archivo de la actividad (si se requiere)
Reconociendo el servicio al cliente en la empresa	Identificar el concepto de cliente y sus tipologías	Mapa conceptual	Elaborar un mapa conceptual con las características del servicio al cliente	Apoyándose en una aplicación para elaborar mapas conceptuales como canvas, lucidchart, genially, elabore la actividad propuesta y súbala a plataforma.	Portafolio del aprendiz
Identifiquemos el triángulo del servicio al cliente	Determinar los elementos del triángulo del servicio al cliente	Exposición Grabada	Realizar una exposición grabada en video donde se desarrollen los elementos que hacen parte del triángulo del servicio al cliente	Utilice una aplicación para elaborar videos como Screencast-O-Matic, CamStudio, Camtasia, elabore la actividad propuesta y súbala a plataforma.	Portafolio del aprendiz
Revisando el círculo del servicio al cliente y sus momentos de verdad	Establecer los conceptos de círculo del servicio al cliente y los momentos de verdad que lo componen	Infografía	Estructure a partir de la relación de los conceptos de círculo del servicio al cliente y momentos de verdad, una presentación en una infografía para ser compartido con los compañeros de curso.	Emplee una aplicación para elaborar infografías como canva, lucidchart, geanial.ly, elabore la actividad propuesta y súbala a plataforma.	Portafolio del aprendiz
Practicando la evaluación del servicio al cliente	Instrumentar los elementos técnicos para evaluar la	Libro digital	A partir del caso de estudio propuesto y el material de apoyo elabore un libro digital respondiendo las preguntas sugeridas en	Emplee una aplicación para elaborar libros digitales como canva, Myebook, LibreOffice,	Portafolio del aprendiz.

	satisfacción del cliente		el caso de estudio detallando las etapas para evaluar la satisfacción del cliente de forma que se comparta con los compañeros.	elabore la actividad propuesta y súbala a plataforma.	
Fidelizando Clientes en la Organización	Proponer las estrategias de fidelización de clientes que puede seguir una organización	Diseño y Participación en blog temático	En el blog temático propuesto realice su aporte respondiendo la pregunta: ¿Cuáles considera usted que son las estrategias para fidelizar clientes a largo plazo que la organización debe implementar? Argumente su propuesta.	Emplee una aplicación para elaborar blogs digitales como blogger, wordpress, wix, elabore la actividad propuesta y súbala a plataforma	Portafolio del aprendiz.