

"MANTENTE CERCA DE TU CLIENTELA, TAN CERCA QUE SEAS TÚ EL QUE LES DIGA LO QUE NECESITAN MUCHO ANTES DE QUE ELLOS/AS SE DEN CUENTA DE QUE LO NECESITAN". STEVE JOBS



Orientación a la Clientela



## GUÍA DE CONTENIDOS

“Propuesta SIET de Empleabilidad e Inserción Laboral”

CURSO: “COMPETENCIA ORIENTACIÓN A LA CLIENTELA”

## Presentación del Curso:

El curso: “**Competencia ORIENTACIÓN A LA CLIENTELA**” está dirigido a desarrollar la habilidad de saber tratar, negociar con la clientela y los beneficios que le reportará a nivel laboral.

Orientación a la Clientela es una competencia que nos permite comunicarnos de manera adecuada con la clientela, así poder satisfacer a sus necesidades.

El contenido del curso cuenta con materiales, recursos y actividades, en los que analizaremos la importancia de satisfacer las necesidades y expectativas de la clientela.

Y además, veremos los beneficios que esto supone para cada uno de nosotros y para nuestro entorno cotidiano, social y laboral.

## Descripción General

### Objetivo del curso:

Desarrollar en los estudiantes habilidades y comportamientos de la competencia Orientación a la Clientela, facilitándoles estrategias, capacidades que le permitan satisfacer las necesidades y cubrir las expectativas de la clientela, en el ámbito laboral en el que se desenvuelve.

### Objetivos Específicos:

- Satisfacer las necesidades de la clientela a través de una correcta atención
- Cubrir las expectativas de la clientela, más allá de satisfacer sus necesidades
- Distinguir diferentes tipos de clientes y cómo adaptarnos a cada uno de ellos
- Transformar una queja de parte de la clientela, en una oportunidad de mejora.
- Identificar los comportamientos adecuados, habilidades y beneficios de la competencia Orientación a la Clientela en la búsqueda de empleo y en el ámbito laboral.

### Destinatarios:

Está destinado a estudiantes que estén desarrollando su formación en **Centros de Fe y Alegría**, y va toda persona que tenga interés en desarrollar la “**Competencia Orientación a la Clientela**”.

## Programa General:

<b>PROGRAMA GENERAL</b>	
<b>CURSO: Competencia de “ORIENTACIÓN A LA CLIENTELA”</b>	
<b>1. OBJETIVO</b>	
	Desarrollar en los estudiantes habilidades y comportamientos de la competencia Orientación a la Clientela, facilitándoles estrategias, capacidades que le permitan satisfacer las necesidades y cubrir las expectativas de la clientela, en el ámbito laboral en el que se desenvuelve.
<b>2. COMPETENCIA A DESARROLLAR</b>	
	Emplea adecuadamente la competencia Orientación a la Clientela, manejando estrategias de comunicación y ventas, generando así satisfacción a las necesidades de la clientela.
<b>3. REQUISITOS</b>	
<b>Nivel de Estudios:</b>	Estudiantes de Secundaria y Centros de formación Fe y Alegría.
<b>Motivación:</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>✓ Tener muchas ganas de adquirir y desarrollar la <b>Competencia ORIENTACIÓN A LA CLIENTELA.</b></li></ul>
<b>4. JUSTIFICACIÓN</b>	
	El Curso de <b>Orientación a la Clientela</b> , le servirá al estudiante para poder desenvolverse en el campo laboral apoyando en: <ul style="list-style-type: none"><li>• Incrementar la fidelización de la clientela</li><li>• Mejorar la imagen de la empresa y la nuestra</li><li>• Promover que la clientela nos publicite</li><li>• Generar un contacto directo con la clientela y sus necesidades</li><li>• Oportunidad de mejora para la empresa, a partir de la información que nos traslada la clientela.</li></ul>
<b>5. METODOLOGÍA</b>	
	La metodología propuesta para el desarrollo del curso <b>“Competencia – Orientación a la Clientela”</b> . Es mixta, es decir se la llevará a cabo de manera presencial y virtual. A continuación veremos los pasos a seguir para desarrollar el itinerario de la



competencia:

**1. Participar del recurso de *Sensibilización*.**

Es un material off line, que brinda al estudiante conocer los pasos y conocimientos que desarrollará en la competencia Orientación a la Clientela. Además, cuenta con un cuestionario que ayuda a medir el nivel de conocimientos.

**2. Participar de las *Cadenas de aprendizaje*.**

Materiales para la formación de los estudiantes en el aula de manera presencial, la misma que cuenta con diversos recursos didácticos y actividades educativas que contribuirán en el desarrollo de la competencia Orientación a la Clientela.

**3. Participar del *Simulador Final* en la modalidad virtual.**

Es una herramienta de medición final para el estudiante, que permite evaluar sobre el desarrollo de la competencia ORIENTACIÓN A LA CLIENTELA.

*(La realización de la misma es vía internet, es decir dentro del aula virtual).*

MÓDULOS	UNIDADES DE APRENDIZAJE	DURACIÓN HORAS
<b>1. Sensibilización (Off line)</b>	1.1 Sensibilización (Orientación a la Clientela)	<b>30 min</b>
<b>2. Cadena de Aprendizaje</b>	2.1 Ejercicio 1: ¿Qué vamos a trabajar? 2.2 Ejercicio 2: Tu client@ 2.3 Ejercicio 3: Sé comunicar 2.4 Ejercicio 4 : Lo primero 2.5 Ejercicio 5: Necesito 2.6 Ejercicio 6: Abordando expectativas 2.7 Ejercicio 7: Una queja, una oportunidad	<b>12 hrs.</b>
<b>3. Simulador final</b>	3.1 ¿Qué hemos trabajado? 3.2 Simulador final (Orientación a la Clientela)	<b>30 min</b>
<b>Total horas del curso</b>		<b>13 horas</b>