

## PLANEACIÓN DOCENTE

### DATOS GENERALES

<b>Plantel:</b> CECYTEJ	<b>Parcial:</b> 2	<b>Ciclo escolar:</b> Febrero-Julio 2020	
<b>Docente:</b> Sagrario Gómez Blanco	<b>Semestre:</b> Cuarto	<b>Horas-clase total de aplicación:</b> 35 horas	
<b>Carrera:</b> Procesos de Gestión Administrativa	<b>Propósito de la asignatura o submódulo:</b> El alumno al finalizar el Submódulo conocerá y será capaz de poner en práctica técnicas de atención al cliente para asegurar su satisfacción y constituir una ventaja competitiva		
<b>Asignatura o submódulo:</b> Atiende y presta servicio al cliente verificando su grado de satisfacción	<b>Competencias disciplinares o profesionales a desarrollar:</b> 1. Selecciona métodos y técnicas de comunicación más apropiadas para atender al cliente.		
<b>Competencias genéricas y atributos a evaluar:</b> <b>Competencias Genéricas:</b> 10.- Mantiene una actitud respetuosa hacia la interculturalidad y la diversidad de creencias, valores, ideas y prácticas sociales. <b>Atributos:</b> . 10.2: Dialoga y aprende de personas con distintos puntos de vista y tradiciones culturales mediante la ubicación de sus propias circunstancias en un contexto más amplio.			
<b>Elementos de transversalidad:</b>			
<b>Habilidad socioemocional:</b> Primer/Segundo semestre <b>CONOCE-T</b> <b>Autoconocimiento</b> <input type="radio"/> <b>Auto-regulación</b> <input checked="" type="radio"/>			
Tercer/Cuarto semestre <b>RELACIONA-T</b> <b>Conciencia social</b> <input type="radio"/> <b>Colaboración (X)</b>			
Quinto/Sexto semestre <b>ELIGE-T</b> <b>Toma responsable de decisiones</b> <input checked="" type="radio"/> <b>Perseverancia</b> <input checked="" type="radio"/>			
<b>Lecciones Construye T:</b>			

### ESTRATEGIAS DE ENSEÑANZA/APRENDIZAJE

Fecha/Tiempo	Aprendizajes esperados/ Contenidos/ Habilidades:	Número de evidencia o producto	Descripción de las actividades:	Evaluación: Tipo/Agente/ Instrumento de evaluación	Observaciones de la actividad
20-24 de Abril de 2020	1.-Selecciona métodos y técnicas de comunicación más apropiadas para atender al cliente.	13	El docente pide a sus alumnos se reúnan en binas y representen un sociodrama donde plasmen el tema de "Procedimiento de mejora en la atención al cliente de manera presencial" donde uno sea el vendedor y otro el cliente implementado los pasos necesarios para brindar una excelente atención al cliente.	Sociodrama  Rubrica Sociodrama	Se realizara en binas de manera virtual, quien interprete al cliente hará un video y quien interprete a la empresa otro video
20-24 de Abril de 2020	1.-Selecciona métodos y técnicas de comunicación más apropiadas para atender al cliente.	14	El docente pide que se reúnan en trinas e investiguen y elaboren un guión de atención al cliente vía telefónica para brindar un excelente servicio.	Guion atención al cliente  N.A	Se realizara de manera virtual
20-24 de Abril de 2020	1.-Selecciona métodos y técnicas de comunicación más apropiadas	15	El facilitador indica al estudiante elabore un formato de atención al cliente, que les permita conocer lo que el cliente opina respecto a la información brindada, previo a esto, investigar en diferentes fuentes alguno formatos propuestos	Formato  Lista de cotejo formato	Se realizara de manera virtual

		para atender al cliente.				
<b>C I E R R E</b>	<b>20-24 de Abril de 2020</b>	1.-Selecciona métodos y técnicas de comunicación más apropiadas para atender al cliente.	16	El alumno resuelve por instrucción docente, el cuestionario 2.	Cuestionario 2 Lista de Cotejo	Se realizara de manera virtual
	<b>27-1 de Mayo de 2020</b>	1.-Selecciona métodos y técnicas de comunicación más apropiadas para atender al cliente.	17	El alumno resuelve la práctica de carrera 2/3	Practica demostrativa N.A	Se realizara de manera virtual
	<b>27-1 de Mayo de 2020</b>	1.-Selecciona métodos y técnicas de comunicación más apropiadas para atender al cliente.	18	El alumno resuelve la práctica Supervisada 2	Practica Supervisada 2 Lista de cotejo	Se realizara de manera virtual
<b>Recursos didácticos y/o materiales:</b>		Computadora, cañón, pantalla, pizarrón inteligente, reproductor de DVD, salón de clases, biblioteca, hojas blancas, cartulinas.				
<b>Fuentes de información:</b>		López García, Socorro. (2006). Recepción y atención al cliente. México: Editorial Thompson. McCleskey, Larry A. (2000). El arte de vender con excelencia. Barcelona: Editorial Gestión. Beverly, Rokes. (2003). Servicio al cliente. México: Editorial Thompson. Crissy <a href="http://www.mcgraw-hill.es/bcv/guide/capitulo/8448175840.pdf">http://www.mcgraw-hill.es/bcv/guide/capitulo/8448175840.pdf</a>				

**Observaciones  
posteriores a la  
aplicación:**

ELABORÓ

REVISÓ

\_\_\_\_\_  
Nombre y Firma

\_\_\_\_\_  
Nombre y Firma

Fecha de elaboración: \_\_\_\_\_

Fecha de revisión: \_\_\_\_\_