




SENCE

**Ministerio del Trabajo
y Previsión Social**

Gobierno de Chile

PLAN FORMATIVO

SERVICIO MULTICANAL DE ATENCIÓN A CLIENTES

	SECTOR	SERVICIOS
	SUB SECTOR	SERVICIOS ADMINISTRATIVOS Y DE APOYO
	PERFILES ASOCIADOS	SIN PERFIL RELACIONADO
	NIVEL CUALIFICACION	2
	FECHA VIGENCIA DEL PERFIL	31/03/2017

PLAN FORMATIVO			
Nombre	SERVICIO MULTICANAL DE ATENCIÓN A CLIENTES	Duración	240 Horas
Descripción de la ocupación y campo laboral asociado	Se encarga de atender e informar a los clientes de los diferentes productos en stock, realizando diferentes procesos de gestión de pedidos, resolviendo problemas de acuerdo a la normativa establecida por la empresa. El campo laboral se asocia a empresas de servicios básicos, comunicacionales, de seguro, supermercado o con fuerte acento de servicio a clientes.		
Perfil(es) ocupacional(es) ChileValora relacionado(s)	Sin perfil relacionado.		
Requisitos Otec¹	Sin requisitos especiales.		
Licencia habilitante participante²	No requiere.		
Requisitos de ingreso al Plan Formativo	Enseñanza media completa, preferentemente.		
Competencia General	Realizar servicios de atención y venta telefónica, informando sobre productos, orientando y resolviendo problemas, gestionando pedidos, de acuerdo a la normativa y procedimientos de la empresa.		

¹ Se refiere a acreditaciones anexas que requiera el Otec, establecidas por normativa vigente. Ejemplo: Escuela de Conductores, regida por normativa del Ministerio de Transportes.

² Se refiere a licencias requeridas para desempeñarse laboralmente, tales como licencias, certificados, certificaciones, acreditaciones, autorizaciones, etc., emitidas por autoridades correspondientes.

EL CONTENIDO DE ESTE DOCUMENTO NO PUEDE SER MODIFICADO SIN LA AUTORIZACIÓN DE SENCE.

Validación técnica: SENCE	Edición y validación curricular: SENCE	Fecha última Rev.: Julio 2016
---------------------------	--	-------------------------------



Número de Módulos	Nombre del Módulo	Horas de Duración
Módulo 1:	ATENCIÓN DE CLIENTES EN PLATAFORMAS TELEFÓNICAS.	94
Módulo 2:	HERRAMIENTAS TECNOLÓGICAS PARA SERVICIOS DE CONTACT CENTER.	90
Módulo 3:	TELEMARKETING.	56
Total de horas		240

EL CONTENIDO DE ESTE DOCUMENTO NO PUEDE SER MODIFICADO SIN LA AUTORIZACIÓN DE SENCE.

Validación técnica: SENCE

Edición y validación curricular: SENCE

Fecha última Rev.: Julio 2016



MÓDULO FORMATIVO N°1

Nombre	ATENCIÓN DE CLIENTES EN PLATAFORMAS TELEFÓNICAS	
N° de horas asociadas al módulo	94	
Perfil ChileValora asociado al módulo	Sin perfil asociado.	
UCL(s) ChileValora relacionada(s)	Sin UCL asociada.	
Requisitos de ingreso	Enseñanza media completa, preferentemente.	
Competencia del módulo	Brindar servicios telefónicos a clientes atendiendo requerimientos y necesidades de acuerdo a procedimientos y políticas de la empresa.	
APRENDIZAJES ESPERADOS	CRITERIOS DE EVALUACIÓN	CONTENIDOS
1. Aplicar elementos y características del lenguaje en los procesos comunicacionales del servicio de atención telefónica a clientes, de acuerdo al giro y normativa de la empresa.	1.1 Identifica los componentes de un proceso de comunicación, distinguiendo sus niveles en las interacciones establecidas con sus pares, subalternos y jefaturas. 1.2 Identifica los factores personales que favorecen una comunicación eficiente. 1.3 Corrige los vicios idiomáticos más frecuentes (cacofonías, ambigüedades, solecismos y monotonías) del discurso utilizado en la atención a clientes en plataformas telefónicas. 1.4 Utiliza correctamente lenguaje formal e informal con compañeros de trabajo, superiores y clientes de acuerdo a situación y contexto. 1.5 Se expresa en forma oral o escrita con un discurso ordenado, lógico, comprensible y sintético en contexto de atención a clientes. 1.6 Utiliza en forma oral o escrita un vocabulario variado,	1. La comunicación en los negocios: <ul style="list-style-type: none"> - Concepto de Cliente y Usuario: - Tipos de Clientes y Usuario en empresas privadas y públicas. - Los sectores productivos y sus actividades. • Técnicas de la Expresión Oral y Escrita. • Comunicación Oral y Escrita: <ul style="list-style-type: none"> - Concepto y Proceso. - Utilidad, Necesidad, Retroalimentación. - Tipos de Comunicación. - Niveles del habla. - Funciones del Lenguaje. - Vicios Idiomáticos.

EL CONTENIDO DE ESTE DOCUMENTO NO PUEDE SER MODIFICADO SIN LA AUTORIZACIÓN DE SENCE.

Validación técnica: SENCE

Edición y validación curricular: SENCE

Fecha última Rev.: Julio 2016



	<p>profesional y técnico acorde a la atención a clientes en plataforma telefónica y a la naturaleza de la materia a tratar.</p> <p>1.7 Utiliza el ritmo, tono de voz, velocidad, énfasis y modulación adecuados al tipo de información, las características de su interlocutor y el contexto en los servicios de atención a clientes.</p> <p>1.8 Aplica correctamente las normas ortográficas en mensajes y documentos de trabajo escritos.</p>	<ul style="list-style-type: none"> - Normas de Ortografía. - Formas de Expresión Oral. - Conversación y Diálogo. - Descripción y Narración. - Exposición y Disertación. • Planificación de la Expresión Oral y Escrita: <ul style="list-style-type: none"> - Forma Oral Planificada: El discurso, Métodos de organización de ideas. • Reuniones: <ul style="list-style-type: none"> - Conceptualización. - Tipos de reunión según estructura y propósito. - Metodología. • Habilidades Emocionales y sociales del conductor: <ul style="list-style-type: none"> - Auto conocimiento. - Autorregulación. - Motivación. - Empatía. - Persuasión.
<p>2. Atender requerimientos de clientes en plataformas telefónicas de acuerdo a protocolos de atención y procedimientos.</p>	<p>2.1 Demuestra motivación personal por conseguir las metas establecidas para su propio accionar.</p> <p>2.2 Utiliza las técnicas de ventas para ofrecer los productos y servicios de acuerdo a la normativa de la empresa.</p> <p>2.3 Utiliza las técnicas de atención al cliente en los procesos de promoción venta y postventa de los productos y servicios</p>	<p>2. Atención al cliente:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Identificación de necesidades de los clientes. • Protocolos de atención a clientes. • Habilidades de atención a clientes. • Normativa legal vigente de atención a clientes. • Políticas comerciales de tiendas de departamentos.

EL CONTENIDO DE ESTE DOCUMENTO NO PUEDE SER MODIFICADO SIN LA AUTORIZACIÓN DE SENCE.

Validación técnica: SENCE

Edición y validación curricular: SENCE

Fecha última Rev.: Julio 2016



<p>3. Resolver situaciones complejas en el servicio de atención de clientes en plataformas telefónicas de acuerdo a protocolos de atención y requerimientos de la empresa.</p>	<p>3.1 Escucha atentamente las quejas o incidencia del cliente con actitud positiva.</p> <p>3.2 Acepta la responsabilidad que le corresponda en relación a las quejas o incidencias del cliente</p> <p>3.3 Da solución integral al reclamo del cliente, apegándose a la política comercial de la organización.</p> <p>3.4 Escala oportunamente a su superior jerárquico cuando está fuera de su alcance la solución al problema.</p> <p>3.5 Aplica técnicas de manejo de conflicto con los clientes.</p>	<p>3. Relaciones humanas y el manejo de conflictos:</p> <ul style="list-style-type: none"> • El comportamiento individual: <ul style="list-style-type: none"> - Informaciones. - Actitudes. - Motivación. • Necesidades de las personas: <ul style="list-style-type: none"> - La frustración. - El temor al fracaso. - Tener éxito o lograr metas. • Problemas humanos en el trabajo: <ul style="list-style-type: none"> - Algunas situaciones de relaciones de trabajo y problemas. - Causas más Frecuentes. - Método simple de solución de problemas. • El conflicto: <ul style="list-style-type: none"> - Origen del conflicto. - Etapas del proceso de conflicto. - Estrategias para manejar el conflicto. - Elementos del proceso de negociación.
--	--	---

ESTRATEGIAS METODOLÓGICAS PARA LA IMPLEMENTACIÓN DEL MÓDULO

A continuación se presenta una propuesta metodológica, que sugiere una estrategia para la adquisición de conocimientos, habilidades y actitudes, por módulo.

Se sugieren actividades basadas en la experiencia y la observación de los hechos, aplicando la ejercitación práctica y demostrativa que generen desempeños observables en cada uno de los participantes involucrados.

Metodologías que involucren situaciones reales tales como, análisis de estudio de casos, resolución de problemas, simulación de contextos laborales, elaboración de proyectos, juego de roles, demostración guiada, son algunas de las orientaciones recomendadas para poder desarrollar aprendizajes que permitan relacionar conocimientos y destrezas en función de lo práctico y lo conceptual.

EL CONTENIDO DE ESTE DOCUMENTO NO PUEDE SER MODIFICADO SIN LA AUTORIZACIÓN DE SENCE.

Validación técnica: SENCE	Edición y validación curricular: SENCE	Fecha última Rev.: Julio 2016
---------------------------	--	-------------------------------



Incorporar el uso de las Tecnologías de la Información y Comunicación por ser un apoyo fundamental para la búsqueda, selección y análisis de la información.

El facilitador debe reforzar durante todo el proceso las habilidades tales como la capacidad del trabajo en equipo, la capacidad de innovar, de emprender, de análisis, además destacar actitudes como, la colaboración, el respeto por las normas, la comunicación, la responsabilidad, el orden y limpieza del puesto de trabajo, la puntualidad, entre otros.

PORTAFOLIO DE EVIDENCIAS

Como parte de la estrategia metodológica a desarrollar, se sugiere la elaboración de un portafolio, donde se registren a modo de evidencias, las actividades o acciones concretas desarrolladas por el o los participantes en cada módulo. Las evidencias pueden ser registros fotográficos y videos de los productos, informes, pruebas, entre otros.

El portafolio de evidencias, es una herramienta de facilitación del proceso de evaluación y se organiza en torno a la compilación de evidencias y los registros generados por quien aprende y, permite documentar tanto el proceso de enseñanza, así como el proceso de evaluación de aprendizajes.

Es importante que la entidad ejecutora y sus facilitadores estimulen en los participantes la construcción de este portafolio durante el desarrollo de la acción formativa. Junto a lo anterior, hacer hincapié que este recurso les será útil para diversos momentos de su trayectoria formativa y laboral (búsqueda de trabajo o para evaluar competencias laborales a través del Sistema Nacional de Certificación de Competencias Laborales, entre otros).

ESTRATEGIA EVALUATIVA DEL MÓDULO

La estrategia de evaluación de cada módulo del Plan Formativo considera la realización de diversas actividades que permitan identificar el nivel de avance de los participantes respecto de los aprendizajes esperados del módulo.

El sistema de evaluación debe estar formulado en términos de desempeño para evaluar el nivel de dominio alcanzado, lo cual no quiere decir que los aspectos y conceptos teóricos estén ausentes.

La evaluación debe ser permanente, permitiendo al facilitador detectar las dificultades técnicas en la ejecución de las tareas y/o actividades a realizar por los participantes y así, oportunamente detener el proceso para demostrar la ejecución de la tarea correctamente de acuerdo a las competencias planteadas.

Cada módulo debe ser evaluado, expresando la calificación final en términos de competencias logradas y no logradas.

Aspectos formales a considerar:

1) Instrucciones para el organismo capacitador/facilitador:

- Corresponde a la ficha descriptiva de la situación evaluativa.
- Incluye: aspectos a evaluar, metodología, equipamiento, disposición del espacio de evaluación, entre otros elementos importantes al momento de evaluar.

2) Instrumentos de evaluación:

- De conocimiento: Corresponde a una prueba de aplicación individual, escrita, que incluye ítems de preguntas abiertas (breves y extensas), preguntas cerradas (de reconocimiento y selección múltiple), entre otras.
- De habilidad: Corresponde a una actividad con las instrucciones necesarias para la ejecución de un proceso técnico de acuerdo a los criterios de evaluación de salida del módulo en específico o como evaluación final del plan formativo, aplicando listas de cotejo, rúbricas, escala de valoración, según corresponda.

EL CONTENIDO DE ESTE DOCUMENTO NO PUEDE SER MODIFICADO SIN LA AUTORIZACIÓN DE SENCE.

Validación técnica: SENCE

Edición y validación curricular: SENCE

Fecha última Rev.: Julio 2016



- De actitud: Corresponde a una lista de chequeo de las principales actitudes conductuales del participante, demostradas durante todo el proceso de formación o capacitación. Este instrumento debiera ser completado por el facilitador durante el proceso y al final de éste al aplicar la evaluación de salida.

3) Pautas de corrección:

- De conocimiento: Incluye las respuestas correctas a las preguntas abiertas, breves y extensas, así como también de las preguntas cerradas de reconocimiento y selección múltiple, entre otras.
- De procedimiento: Incluye una guía de instrucción, realizada por el facilitador, de este modo el participante puede ir corroborando cada etapa del proceso de construcción de una determinada tarea.

PERFIL DEL FACILITADOR

Opción 1	Opción 2	Opción 3
<ul style="list-style-type: none"> ✓ Formación académica como profesional o técnico de nivel superior del área: Administración o Comercial, titulado. ✓ Experiencia laboral en Administrador preferentemente en el rubro de la Administración, mínimo tres años demostrables. ✓ Experiencia laboral como facilitador de capacitación de, mínimo, tres años, demostrables. 	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Formación académica como profesional o técnico de nivel superior del área: Administración o Comercial, titulado. ✓ Experiencia laboral como facilitador de capacitación de, mínimo, tres años, demostrables. 	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Experiencia laboral en Administrador preferentemente en el rubro de la Administración, mínimo tres años, demostrables. ✓ Experiencia laboral como facilitador de capacitación de, mínimo, tres años, demostrables.

RECURSOS MATERIALES PARA LA IMPLEMENTACIÓN DEL MÓDULO FORMATIVO

Infraestructura	Equipos y herramientas	Materiales e insumos
<ul style="list-style-type: none"> • Sala de clases, que cuente al menos 1,5 metros cuadrados con: <ul style="list-style-type: none"> - Puestos de trabajo individuales que considere pupitre y silla o silla universitaria. - Escritorio y silla para facilitador. - Iluminación adecuada para la sala de clases. - Sistema de calefacción y ventilación. • Servicios higiénicos separados para hombres y mujeres en recintos para clases en aula y en otros 	<ul style="list-style-type: none"> • Notebook o PC para el facilitador. • Proyector multimedia. • Telón. • Pizarrón. • Filmadora y/o cámara fotográfica para registrar actividades realizadas por los participantes. • Diccionario de Sinónimos (papel o digital). • Si esta ocupación se dicta en modalidad abierta, la 	<ul style="list-style-type: none"> • Set de oficina, uno por participante, compuesto por: <ul style="list-style-type: none"> - Carpeta o archivador. - Cuaderno o croquera. - Lápiz pasta. - Lápiz grafito. - Goma de borrar. - Liquido corrector.

EL CONTENIDO DE ESTE DOCUMENTO NO PUEDE SER MODIFICADO SIN LA AUTORIZACIÓN DE SENCE.

Validación técnica: SENCE

Edición y validación curricular: SENCE

Fecha última Rev.: Julio 2016



recintos para actividades prácticas.	empresa capacitadora debe contar a lo menos con un laboratorio de computación conectada en red, con el Office y con Skype para simular la plataforma telefónica.	<ul style="list-style-type: none"> - Regla. • Pautas de evaluación. • Plumones para pizarrón. • Libro de clases. • Manual del participante que contemple los contenidos más relevantes especificados para este módulo. • Los materiales principalmente son temas de apuntes ya que los aprendizajes están dados por herramientas tecnológicas.
--------------------------------------	--	--

EL CONTENIDO DE ESTE DOCUMENTO NO PUEDE SER MODIFICADO SIN LA AUTORIZACIÓN DE SENCE.

Validación técnica: SENCE	Edición y validación curricular: SENCE	Fecha última Rev.: Julio 2016
---------------------------	--	-------------------------------



MÓDULO FORMATIVO N°2		
Nombre	HERRAMIENTAS TECNOLÓGICAS PARA SERVICIOS DE CONTACT CENTER.	
N° de horas asociadas al módulo	90	
Perfil ChileValora asociado al módulo	Sin perfil relacionado.	
UCL(s) ChileValora relacionada(s)	Sin UCL relacionada.	
Requisitos de ingreso	Enseñanza media completa, preferentemente.	
Competencia del módulo	Utilizar adecuada y eficazmente las herramientas computacionales en el desarrollo de las actividades administrativas de la ocupación.	
APRENDIZAJES ESPERADOS	CRITERIOS DE EVALUACIÓN	CONTENIDOS
1. Identificar las diferencias conceptuales y de servicio existentes entre los diferentes operadores telefónicos y la atención a los clientes.	1.1 Describir el perfil comercial de un vendedor telefónico según tipo de operador. 1.2 Describir el perfil comercial de un operador de contact center. 1.3 Explicar las diferencias entre un vendedor telefónico y un operador de contact center.	1. Los call center: tipo de negocio y conceptos: <ul style="list-style-type: none"> • Objetivos de un Call Center / Contact Center. • RVT: Representante de Ventas Telefónico, y el Operador de Contact Center y otros operadores. <ul style="list-style-type: none"> - El perfil comercial. - Roles del RVT. - El Operador de Contact center. - Otros operadores.
2. Reconocer métodos para la formación de operadores de plataformas telefónicas en el relato para poder satisfacer adecuadamente las necesidades de los clientes.	2.1 Capacitar a los operadores de plataformas telefónicas en los sistemas de apoyo a las comunicaciones. 2.2 Diseñar y/o complementar los scripts o guion para realizar llamadas desde las plataformas	2. La formación de operadores y supervisores: clave del éxito: <ul style="list-style-type: none"> • Equipos y Tecnología.

EL CONTENIDO DE ESTE DOCUMENTO NO PUEDE SER MODIFICADO SIN LA AUTORIZACIÓN DE SENCE.

Validación técnica: SENCE	Edición y validación curricular: SENCE	Fecha última Rev.: Julio 2016
---------------------------	--	-------------------------------



	<p>telefónicas.</p> <p>2.3 Diseñar y/o complementar los scripts o guion para recibir llamadas de los clientes, de acuerdo a las preguntas más frecuentes.</p>	<ul style="list-style-type: none"> • El Script o Guión de llamadas.
<p>3. Aplicar procedimientos para la gestión de los productos o servicios que ofrece la empresa, de manera que sean bien recepcionados por el cliente</p>	<p>3.1 Canaliza las necesidades logísticas que se producen como resultado de la venta de productos y servicios.</p> <p>3.2 Realiza seguimiento de posventa aplicando herramientas, técnicas y protocolos de la empresa.</p>	<p>3. Los productos o servicios que ofrece la empresa:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Técnicas de ventas. • Cortesía telefónica. • Procesos logísticos que se producen tras la venta. • Seguimiento de las ventas.
<p>4. Aplicar indicadores de gestión para los servicios de atención a clientes de acuerdo a las políticas de la empresa.</p>	<p>4.1 Reconoce los tipos, características y metas de los indicadores de gestión (kpi).</p> <p>4.2 Interpreta los indicadores para Servicios Inbound</p> <p>4.3 Interpreta los indicadores para Campañas Outbound.</p> <p>4.4 Utiliza e interpreta indicadores para redes sociales.</p> <p>4.5 Describe las relaciones entre todos los indicadores.</p>	<p>4. Los dispositivos de apoyo (tecnología y equipos):</p> <ul style="list-style-type: none"> • Evolución de call center a contact center con servicios unificados: <ul style="list-style-type: none"> - Los nuevos modelos de atención. - Arquitectura lógica y física para atención unificada. - Modelos Multicanal. - Redes Sociales. • Conceptos básicos de KPI: <ul style="list-style-type: none"> - Características. - Tipos. - Metas. - Indicadores. • Indicadores para Servicios Inbound. • Indicadores para Campañas Outbound.

EL CONTENIDO DE ESTE DOCUMENTO NO PUEDE SER MODIFICADO SIN LA AUTORIZACIÓN DE SENCE.

Validación técnica: SENCE

Edición y validación curricular: SENCE

Fecha última Rev.: Julio 2016



		<ul style="list-style-type: none"> • Indicadores de Redes Sociales. • Relaciones entre los indicadores. • Uso de software para control de llamadas o interacciones. • Uso de entornos computacionales que interactúan con el CTI.
5. Utilizar herramientas computacionales para servicios de atención a clientes en una plataforma telefónica.	<p>5.1 Identifica estructura base de sistemas operativos.</p> <p>5.2 Reconocer conceptos básicos del uso de aplicaciones.</p> <p>5.3 5.3 Identifica las funciones adicionales de los sistemas de Integración de Telefonía Informática (CTI).</p> <p>5.4 Aplicar las políticas de seguridad de acuerdo a las plataformas de uso.</p>	<p>5. Herramientas computacionales de las plataformas telefónicas:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Conceptos bases de sistemas operativos y entornos. • Interacción con datos y almacenado de información. • Familiarización con la interface web y uso de formularios electrónicos tipo. • Identificación de sistemas de registro, tales como formularios de campañas, registros de consultas, etc. • Uso de los sistemas tecnológicos para el correcto cierre de un registro de información. • Aplicación y seguimiento de las políticas y normativas de seguridad.

ESTRATEGIAS METODOLÓGICAS PARA LA IMPLEMENTACIÓN DEL MÓDULO

A continuación se presenta una propuesta metodológica, que sugiere una estrategia para la adquisición de conocimientos, habilidades y actitudes, por módulo.

Se sugieren actividades basadas en la experiencia y la observación de los hechos, aplicando la ejercitación práctica y demostrativa que generen desempeños observables en cada uno de los participantes involucrados.

Metodologías que involucren situaciones reales tales como, análisis de estudio de casos, resolución de problemas, simulación de contextos laborales, elaboración de proyectos,

EL CONTENIDO DE ESTE DOCUMENTO NO PUEDE SER MODIFICADO SIN LA AUTORIZACIÓN DE SENCE.

Validación técnica: SENCE

Edición y validación curricular: SENCE

Fecha última Rev.: Julio 2016



juego de roles, demostración guiada, son algunas de las orientaciones recomendadas para poder desarrollar aprendizajes que permitan relacionar conocimientos y destrezas en función de lo práctico y lo conceptual.

Incorporar el uso de las Tecnologías de la Información y Comunicación por ser un apoyo fundamental para la búsqueda, selección y análisis de la información.

El facilitador debe reforzar durante todo el proceso las habilidades tales como la capacidad del trabajo en equipo, la capacidad de innovar, de emprender, de análisis, además destacar actitudes como, la colaboración, el respeto por las normas, la comunicación, la responsabilidad, el orden y limpieza del puesto de trabajo, la puntualidad, entre otros.

PORTAFOLIO DE EVIDENCIAS

Como parte de la estrategia metodológica a desarrollar, se sugiere la elaboración de un portafolio, donde se registren a modo de evidencias, las actividades o acciones concretas desarrolladas por el o los participantes en cada módulo. Las evidencias pueden ser registros fotográficos y videos de los productos, informes, pruebas, entre otros.

El portafolio de evidencias, es una herramienta de facilitación del proceso de evaluación y se organiza en torno a la compilación de evidencias y los registros generados por quien aprende y, permite documentar tanto el proceso de enseñanza, así como el proceso de evaluación de aprendizajes.

Es importante que la entidad ejecutora y sus facilitadores estimulen en los participantes la construcción de este portafolio durante el desarrollo de la acción formativa. Junto a lo anterior, hacer hincapié que este recurso les será útil para diversos momentos de su trayectoria formativa y laboral (búsqueda de trabajo o para evaluar competencias laborales a través del Sistema Nacional de Certificación de Competencias Laborales, entre otros).

ESTRATEGIA EVALUATIVA DEL MÓDULO

La estrategia de evaluación de cada módulo del Plan Formativo considera la realización de diversas actividades que permitan identificar el nivel de avance de los participantes respecto de los aprendizajes esperados del módulo.

El sistema de evaluación debe estar formulado en términos de desempeño para evaluar el nivel de dominio alcanzado, lo cual no quiere decir que los aspectos y conceptos teóricos estén ausentes.

La evaluación debe ser permanente, permitiendo al facilitador detectar las dificultades técnicas en la ejecución de las tareas y/o actividades a realizar por los participantes y así, oportunamente detener el proceso para demostrar la ejecución de la tarea correctamente de acuerdo a las competencias planteadas.

Cada módulo debe ser evaluado, expresando la calificación final en términos de competencias logradas y no logradas.

Aspectos formales a considerar:

1) Instrucciones para el organismo capacitador/facilitador:

- Corresponde a la ficha descriptiva de la situación evaluativa.
- Incluye: aspectos a evaluar, metodología, equipamiento, disposición del espacio de evaluación, entre otros elementos importantes al momento de evaluar.

2) Instrumentos de evaluación:

- De conocimiento: Corresponde a una prueba de aplicación individual, escrita, que incluye ítems de preguntas abiertas (breves y extensas), preguntas cerradas (de reconocimiento y selección múltiple), entre otras.

EL CONTENIDO DE ESTE DOCUMENTO NO PUEDE SER MODIFICADO SIN LA AUTORIZACIÓN DE SENCE.

Validación técnica: SENCE

Edición y validación curricular: SENCE

Fecha última Rev.: Julio 2016



- De habilidad: Corresponde a una actividad con las instrucciones necesarias para la ejecución de un proceso técnico de acuerdo a los criterios de evaluación de salida del módulo en específico o como evaluación final del plan formativo, aplicando listas de cotejo, rúbricas, escala de valoración, según corresponda.
- De actitud: Corresponde a una lista de chequeo de las principales actitudes conductuales del participante, demostradas durante todo el proceso de formación o capacitación. Este instrumento debiera ser completado por el facilitador durante el proceso y al final de éste al aplicar la evaluación de salida.

3) Pautas de corrección:

- De conocimiento: Incluye las respuestas correctas a las preguntas abiertas, breves y extensas, así como también de las preguntas cerradas de reconocimiento y selección múltiple, entre otras.
- De procedimiento: Incluye una guía de instrucción, realizada por el facilitador, de este modo el participante puede ir corroborando cada etapa del proceso de construcción de una determinada tarea.

PERFIL DEL FACILITADOR

Opción 1	Opción 2	Opción 3
<ul style="list-style-type: none"> ✓ Formación Académica como profesional o técnico de nivel superior del área: Administración o Informática, titulado. ✓ Experiencia laboral mínimo tres años, preferentemente en el rubro de la Informática, demostrable. ✓ Experiencia como facilitador de capacitación de, mínimo, tres años, demostrables. 	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Formación Académica como profesional o técnico de nivel superior del área: Administración o Informática, titulado. ✓ Experiencia como facilitador de capacitación de, mínimo, tres años, demostrables. 	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Experiencia laboral mínimo tres años, preferentemente en el rubro de la Informática, demostrable. ✓ Experiencia como facilitador de capacitación de, mínimo, tres años, demostrables.

RECURSOS MATERIALES PARA LA IMPLEMENTACIÓN DEL MÓDULO FORMATIVO

Infraestructura	Equipos y herramientas	Materiales e insumos
<ul style="list-style-type: none"> • Sala de clases, que cuente al menos 1,5 metros cuadrados por cada participante con: <ul style="list-style-type: none"> - Estaciones de trabajo computacional (una por alumnos) y puestos de trabajo individuales que considere pupitre y silla o silla universitaria. 	<ul style="list-style-type: none"> • Notebook o PC para el facilitador. • Proyector multimedia. • Telón. • Pizarrón. • Filmadora y/o cámara fotográfica para registrar 	<ul style="list-style-type: none"> • Set de oficina, uno por participante, compuesto por: <ul style="list-style-type: none"> - Carpeta o archivador. - Cuaderno o croquera. - Lápiz pasta.

EL CONTENIDO DE ESTE DOCUMENTO NO PUEDE SER MODIFICADO SIN LA AUTORIZACIÓN DE SENCE.

Validación técnica: SENCE

Edición y validación curricular: SENCE

Fecha última Rev.: Julio 2016



<ul style="list-style-type: none"> - Escritorio y silla para facilitador. - Iluminación adecuada para la sala de clases. - Sistema de calefacción y ventilación. • Servicios higiénicos separados para hombres y mujeres en recintos para clases en aula y en otros recintos para actividades prácticas. • Taller que simule entorno de Contact Center. 	<p>actividades realizadas por los participantes.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Dispositivos computacionales (inbound y outbound, etc.). • Equipos computacionales para el 50%, de los participantes. 	<ul style="list-style-type: none"> - Lápiz grafito. - Goma de borrar. - Líquido corrector. - Regla. • Pautas de evaluación. • Plumones para pizarrón. • Libro de clases. • Manual del participante que contemple los contenidos más relevantes especificados para este módulo.
--	---	--

EL CONTENIDO DE ESTE DOCUMENTO NO PUEDE SER MODIFICADO SIN LA AUTORIZACIÓN DE SENCE.

Validación técnica: SENCE	Edición y validación curricular: SENCE	Fecha última Rev.: Julio 2016
---------------------------	--	-------------------------------



MÓDULO FORMATIVO N°3		
Nombre	TELEMARKETING	
N° de horas asociadas al módulo	56	
Perfil ChileValora asociado al módulo	Sin perfil relacionado.	
UCL(s) ChileValora relacionada(s)	Sin UCL relacionada.	
Requisitos de ingreso	Enseñanza media completa, preferentemente.	
Competencia del módulo	Realizar la venta telefónica de servicios y/o productos, realizando acciones de supervisión antes, durante y después del proceso de venta, de acuerdo a los procedimientos de la empresa.	
APRENDIZAJES ESPERADOS	CRITERIOS DE EVALUACIÓN	CONTENIDOS
1. Organizar la venta por teléfono de servicios o productos, empleando la base de datos de la empresa, desde su posición y garantizando el conocimiento del servicio o producto que oferta.	1.1 Aplica las bases de datos del mercado potencial de clientes, definida previamente por la empresa. 1.2 Clasifica de acuerdo a un criterio el orden de las llamadas, de ser el caso 1.3 Aplica la plantilla (speech) telefónica establecida por la empresa para comunicarse con los contactos priorizados como potenciales clientes, considerando las normas establecidas por la empresa.	1. Telemarketing: <ul style="list-style-type: none"> • El Guion o Script de llamadas. • La gestión del tiempo y pausas en la llamada. • El inicio de la llamada. Como captar la atención. • Cómo superar a las personas que filtran las llamadas.
2. Realizar la venta por teléfono de servicios o productos, generando un clima de confianza y seguridad, desde su posición y a partir de las técnicas pertinentes.	2.1 Realiza las llamadas telefónicas correspondientes a los contactos de las bases de datos recibidas, empleando un tono de voz convincente y una adecuada modulación de voz 2.2 Contesta con trato amable y cortés, llamadas de clientes interesados en la compra del servicio o producto, de ser el caso.	2. Relaciones Interpersonales: <ul style="list-style-type: none"> • Capacidad de interrelacionarse en diferentes contextos. • Adaptación al cambio. • Trabajo bajo presión. • Negociación.

EL CONTENIDO DE ESTE DOCUMENTO NO PUEDE SER MODIFICADO SIN LA AUTORIZACIÓN DE SENCE.

Validación técnica: SENCE

Edición y validación curricular: SENCE

Fecha última Rev.: Julio 2016



	<p>2.3 Rompe el hielo aplicando técnicas de comunicación, empleando el speech de presentación previamente preparado.</p> <p>2.4 Se presenta como vendedor del servicio, comunicando sus datos personales.</p> <p>2.5 Presenta la empresa y posteriormente el servicio/producto que ofrece, enfatizando el carácter de "promoción" de la venta, señalando lo especial de la ocasión.</p> <p>2.6 Aplica de manera permanente técnicas que le permiten identificar las características del cliente y las empleas para facilitar la venta del servicio o producto (perfil del cliente).</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Gestión de Recursos: <ul style="list-style-type: none"> - Manejo de tiempo. - Manejo de materiales.
<p>3. Realizar el registro de la venta por teléfono de servicios o productos, de forma ordenada, desde su posición, y de acuerdo a los requerimientos de la empresa.</p>	<p>3.1 Registra la información del contacto establecido, detallando datos generales, interés, dudas, objeciones, postergaciones y abstenciones de compra, según el software de comunicación telefónica de la empresa.</p> <p>3.2 Registra el pedido realizado acorde con la venta concretada por vía telefónica, señalando condiciones de pago, comunicándole al área correspondiente para su despacho, de acuerdo a los procedimientos de la empresa</p> <p>3.3 Registra información del potencial cliente, para posteriores rellamadas, de acuerdo a los procedimientos de la empresa</p> <p>3.4 Revisa con jefatura inmediata base de datos y demás información de ventas.</p>	<p>3. Gestión de la Información:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Comprensión de órdenes e instrucciones. • Organización y manejo de la información: <ul style="list-style-type: none"> - Registra contacto. - Registra pedido. • Pertinencia de la información.
<p>4. Realizar servicio de cobranza de productos y servicios, desde la plataforma telefónica de acuerdo a procedimientos y requerimientos de la empresa.</p>	<p>4.1 Aplica formatos de cobro de acuerdo al script dado por el sistema.</p> <p>4.2 Aplica técnicas básicas de negociación para mantener al cliente satisfecho.</p> <p>4.3 Realiza el registro de la cobranza de acuerdo a los</p>	<p>4. Cobranza de productos y servicios en operaciones de telemarketing:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Uso de conceptos básicos de técnicas de negociación. • Uso y familiarización de los sistemas de

EL CONTENIDO DE ESTE DOCUMENTO NO PUEDE SER MODIFICADO SIN LA AUTORIZACIÓN DE SENCE.

Validación técnica: SENCE	Edición y validación curricular: SENCE	Fecha última Rev.: Julio 2016
---------------------------	--	-------------------------------



	sistemas o herramientas dados.	cobranza. <ul style="list-style-type: none"> • Uso de los sistemas de gestión de cobranza, manteniendo los sistemas alimentados en base a cada una de las gestiones.
--	--------------------------------	---

ESTRATEGIAS METODOLÓGICAS PARA LA IMPLEMENTACIÓN DEL MÓDULO

A continuación se presenta una propuesta metodológica, que sugiere una estrategia para la adquisición de conocimientos, habilidades y actitudes, por módulo.

Se sugieren actividades basadas en la experiencia y la observación de los hechos, aplicando la ejercitación práctica y demostrativa que generen desempeños observables en cada uno de los participantes involucrados.

Metodologías que involucren situaciones reales tales como, análisis de estudio de casos, resolución de problemas, simulación de contextos laborales, elaboración de proyectos, juego de roles, demostración guiada, son algunas de las orientaciones recomendadas para poder desarrollar aprendizajes que permitan relacionar conocimientos y destrezas en función de lo práctico y lo conceptual.

Incorporar el uso de las Tecnologías de la Información y Comunicación por ser un apoyo fundamental para la búsqueda, selección y análisis de la información.

El facilitador debe reforzar durante todo el proceso las habilidades tales como la capacidad del trabajo en equipo, la capacidad de innovar, de emprender, de análisis, además destacar actitudes como, la colaboración, el respeto por las normas, la comunicación, la responsabilidad, el orden y limpieza del puesto de trabajo, la puntualidad , entre otros.

PORTAFOLIO DE EVIDENCIAS

Como parte de la estrategia metodológica a desarrollar, se sugiere la elaboración de un portafolio, donde se registren a modo de evidencias, las actividades o acciones concretas desarrolladas por el o los participantes en cada módulo. Las evidencias pueden ser registros fotográficos y videos de los productos, informes, pruebas, entre otros.

El portafolio de evidencias, es una herramienta de facilitación del proceso de evaluación y se organiza en torno a la compilación de evidencias y los registros generados por quien aprende y, permite documentar tanto el proceso de enseñanza, así como el proceso de evaluación de aprendizajes.

Es importante que la entidad ejecutora y sus facilitadores estimulen en los participantes la construcción de este portafolio durante el desarrollo de la acción formativa. Junto a lo anterior, hacer hincapié que este recurso les será útil para diversos momentos de su trayectoria formativa y laboral (búsqueda de trabajo o para evaluar competencias laborales a través del Sistema Nacional de Certificación de Competencias Laborales, entre otros).

ESTRATEGIA EVALUATIVA DEL MÓDULO

La estrategia de evaluación de cada módulo del Plan Formativo considera la realización de diversas actividades que permitan identificar el nivel de avance de los participantes respecto de los aprendizajes esperados del módulo.

El sistema de evaluación debe estar formulado en términos de desempeño para evaluar el nivel de dominio alcanzado, lo cual no quiere decir que los aspectos y conceptos teóricos estén ausentes.

La evaluación debe ser permanente, permitiendo al facilitador detectar las dificultades técnicas en la ejecución de las tareas y/o actividades a realizar por los participantes y así,

EL CONTENIDO DE ESTE DOCUMENTO NO PUEDE SER MODIFICADO SIN LA AUTORIZACIÓN DE SENCE.

Validación técnica: SENCE	Edición y validación curricular: SENCE	Fecha última Rev.: Julio 2016
---------------------------	--	-------------------------------



oportunamente detener el proceso para demostrar la ejecución de la tarea correctamente de acuerdo a las competencias planteadas.

Cada módulo debe ser evaluado, expresando la calificación final en términos de competencias logradas y no logradas.

Aspectos formales a considerar:

1) Instrucciones para el organismo capacitador/facilitador:

- Corresponde a la ficha descriptiva de la situación evaluativa.
- Incluye: aspectos a evaluar, metodología, equipamiento, disposición del espacio de evaluación, entre otros elementos importantes al momento de evaluar.

2) Instrumentos de evaluación:

- De conocimiento: Corresponde a una prueba de aplicación individual, escrita, que incluye ítems de preguntas abiertas (breves y extensas), preguntas cerradas (de reconocimiento y selección múltiple), entre otras.
- De habilidad: Corresponde a una actividad con las instrucciones necesarias para la ejecución de un proceso técnico de acuerdo a los criterios de evaluación de salida del módulo en específico o como evaluación final del plan formativo, aplicando listas de cotejo, rúbricas, escala de valoración, según corresponda.
- De actitud: Corresponde a una lista de chequeo de las principales actitudes conductuales del participante, demostradas durante todo el proceso de formación o capacitación. Este instrumento debiera ser completado por el facilitador durante el proceso y al final de éste al aplicar la evaluación de salida.

3) Pautas de corrección:

- De conocimiento: Incluye las respuestas correctas a las preguntas abiertas, breves y extensas, así como también de las preguntas cerradas de reconocimiento y selección múltiple, entre otras.
- De procedimiento: Incluye una guía de instrucción, realizada por el facilitador, de este modo el participante puede ir corroborando cada etapa del proceso de construcción de una determinada tarea.

PERFIL DEL FACILITADOR

Opción 1	Opción 2	Opción 3
<ul style="list-style-type: none"> ✓ Formación Académica como profesional o técnico de nivel superior del área: Administración o ventas, titulado. ✓ Experiencia laboral, como Administrador mínimo tres años, demostrable. ✓ Experiencia como facilitador de capacitación de mínimo, tres años, demostrables. 	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Formación Académica como profesional o técnico de nivel superior del área: Administración o ventas, titulado. ✓ Experiencia como facilitador de capacitación de mínimo, tres años, demostrables. 	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Experiencia laboral, como Administrador mínimo tres años, demostrable. ✓ Experiencia como facilitador de capacitación de mínimo, tres años, demostrables.

EL CONTENIDO DE ESTE DOCUMENTO NO PUEDE SER MODIFICADO SIN LA AUTORIZACIÓN DE SENCE.

Validación técnica: SENCE

Edición y validación curricular: SENCE

Fecha última Rev.: Julio 2016



RECURSOS MATERIALES PARA LA IMPLEMENTACIÓN DEL MÓDULO FORMATIVO

Infraestructura	Equipos y herramientas	Materiales e insumos
<ul style="list-style-type: none"> • Sala de clases, que cuente al menos 1,5 metros cuadrados por participante con: <ul style="list-style-type: none"> - Estaciones de trabajo computacional (una por alumnos) y puestos de trabajo individuales que considere pupitre y silla o silla universitaria. - Escritorio y silla para facilitador. - Iluminación adecuada para la sala de clases. - Sistema de calefacción y ventilación. • Servicios higiénicos separados para hombres y mujeres en recintos para clases en aula y en otros recintos para actividades prácticas. • Taller que simule entorno de Contacto Center. 	<ul style="list-style-type: none"> • Notebook o PC para el facilitador. • Proyector multimedia. • Telón. • Pizarrón. • Filmadora y/o cámara fotográfica para registrar actividades realizadas por los participantes. • Dispositivos computacionales (inbound y outbound, etc.)*. • Equipos computacionales para el 50% de los participantes*. 	<ul style="list-style-type: none"> • Set de oficina, uno por participante, compuesto por: <ul style="list-style-type: none"> - Carpeta o archivador. - Cuaderno o croquera. - Lápiz pasta. - Lápiz grafito. - Goma de borrar. - Líquido corrector. - Regla. • Pautas de evaluación. • Plumones para pizarrón. • Libro de clases. • Manual del participante que contemple los contenidos más relevantes especificados para este módulo.

EL CONTENIDO DE ESTE DOCUMENTO NO PUEDE SER MODIFICADO SIN LA AUTORIZACIÓN DE SENCE.

Validación técnica: SENCE

Edición y validación curricular: SENCE

Fecha última Rev.: Julio 2016

