

Dinámica

“Creación de la Empresa (Área de Prestación de Servicios de Atención a Clientes)”

Objetivo

Que los participantes comprendan, vivan y apliquen los principios del **EC0305** diseñando y simulando un área de atención a clientes dentro de una empresa ficticia.

Duración

Durante el curso (120 minutos).

Número de participantes

De 10 a 25 (organizados en equipos de 3 a 5 personas).

Materiales

- Hojas de rotafolio o pizarrón.
- Plumones de colores.
- Post-its.
- Plantillas impresas con preguntas guía (opcional).
- Espacio para trabajo en equipo.

Procedimiento paso a paso

1. Introducción (10 min)

- El facilitador explica la dinámica: cada equipo creará una “empresa ficticia” con un **área de prestación de servicios de atención a clientes**.
- Se les recuerda que deben aplicar los conocimientos, actitudes, hábitos y valores del **EC0305**.

2. Formación de equipos (15 min)

- Se forman equipos de 3 a 5 integrantes.
- Cada equipo utiliza hojas, plumones y la guía de preguntas.

3. Diseño de la empresa y su área de atención (30 – 40 min)

Cada equipo debe responder:

- **¿Qué voy a ofrecer a los clientes?** (productos/servicios).
- **¿Cómo voy a atender a los clientes?** (canales de comunicación, trato cordial, voz, actitud).
- **¿Cómo voy a proporcionar el servicio desde el inicio hasta el fin?** (pasos: atender, gestionar, cerrar y asegurar satisfacción).
- **¿Qué elementos necesito de acuerdo con las 6M?**
 - **Mano de obra** → Personal y competencias.
 - **Método** → Procesos y protocolos.
 - **Materiales** → Herramientas, registros, documentación.
 - **Maquinaria** → Tecnologías, software, infraestructura.
 - **Medio ambiente** → Espacios físicos y condiciones de servicio.
 - **Medición** → Indicadores de satisfacción y calidad.

4. **Presentación de resultados (90 min)**

- Cada equipo presenta en 15 minutos su empresa ficticia y el área de atención a clientes.
- Se puede hacer tipo “pitch” breve.

5. **Retroalimentación y cierre (30 min)**

- El facilitador resalta buenas prácticas, creatividad y cómo cada equipo aplicó los conocimientos del **EC0305**.
- Se conecta la dinámica con la importancia real de **contar con procesos de atención bien definidos**.

Resultados esperados

- Los participantes reconocen la importancia de planear y estructurar un área de atención.
- Aplican conceptos como tipología del cliente, comunicación, valor agregado, orden, responsabilidad y perseverancia.
- Se fomenta el trabajo en equipo, creatividad y reflexión práctica sobre la calidad del servicio.