



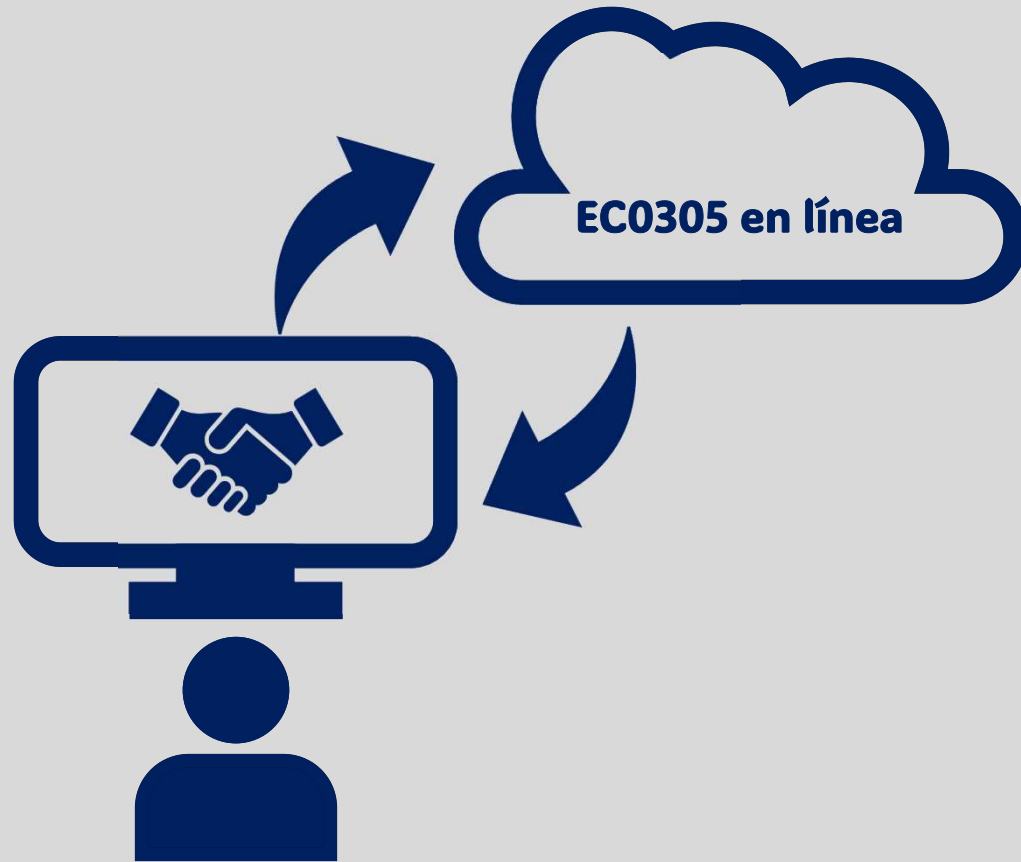
TECNOLÓGICO  
NACIONAL DE MÉXICO®

Curso:

# Formación de personal para la prestación de servicios de atención a clientes: EC0305



**Juan Carlos Covarrubias Cabrera**  
Formador



**Curso:**

**Formación de personal para la prestación de servicios de atención a clientes:  
EC0305**

# **Curso:** Formación de personal para la prestación de servicios de atención a clientes: EC0305

## **Duración: 40 horas**

- 8 sesiones de 2 horas virtual.
- 16 horas (actividades extra - clase)
- 1 sesión de 8 horas (Cierre y asesoría sobre el proceso de evaluación y certificación)



# **¡Bienvenidos!**

Juan Carlos Covarrubias Cabrera

# ¿Quién soy?



**Juan Carlos Covarrubias Cabrera.**

Trabajador de **Tecnológico Nacional de México** en **CRODE Celaya**.

Área de cómputo, Jefe de proyecto, Jefe de Producción, Jefe de Administración de la Calidad, Encargo Depto. GTyV, Auxiliar de Proyectos, Formador de Formadores (ECE 557-22).

Instructor desde el año de **1992**.

Cuento con ocho certificaciones en estándares de competencia laboral CONOCER como:

- **EC0076:** Evaluación de la competencia de candidatos con base en Estándares de Competencia.
- **EC0217.01:** Impartición de cursos de formación del capital humano de manera presencial grupal.
- **EC0249:** Proporcionar servicios de consultoría general.
- **EC0301:** Diseño de cursos de formación del capital humano de manera presencial grupal, sus instrumentos de evaluación y manuales del curso.
- **EC0308:** Capacitación presencial a servidoras y servidores públicos en y desde el enfoque de Igualdad entre mujeres y hombres. Nivel básico.
- **EC0305:** Prestación de servicios de atención a clientes
- **EC0366:** Desarrollo de cursos de formación en línea.
- **EC1061:** Liderazgo efectivo en las organizaciones.

## Objetivo General del Curso



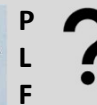
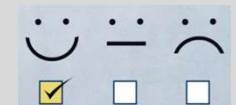
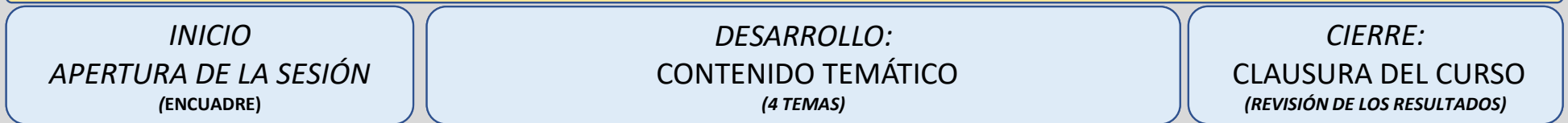
Al finalizar el curso, los capacitandos, aplicaran la metodología establecida en el estándar de competencia laboral EC0305 para la prestación de servicios de atención a clientes.



### Descripción general del desarrollo del curso

<b>NOMBRE DEL CURSO DE CAPACITACIÓN:</b> Formación de personal para la prestación de servicios de atención a clientes: EC0305		<b>FECHA DE IMPARTICIÓN:</b> 8, 11, 15, 18, 22, 25, 29 de septiembre, 1 y 3 de octubre de 2025.	
<b>OBJETIVO GENERAL DEL CURSO:</b>  Al finalizar el curso, los capacitandos, aplicaran la metodología establecida en el estándar de competencia laboral EC0305 para la prestación de servicios de atención a clientes.		<b>PERFIL DE LOS (LAS) PARTICIPANTES:</b>  <ul style="list-style-type: none"> <li>• Personas proactivas que se desarrollan actividades de atención a clientes en la organización.</li> <li>• Personas proactivas que se inician actividades atención a clientes en la organización.</li> <li>• Hombres y mujeres con intereses en la temática y procesos de evaluación para la certificación de la competencia laboral.</li> </ul>	
<b>No. DE SESIONES:</b> 9	<b>DURACIÓN DE LA SESIÓN:</b> • 8 sesiones de 2 horas virtual. • 16 horas (actividades extra - clase) • 1 sesión de 8 horas (Cierre y asesoría sobre el proceso de evaluación y certificación)	<b>No. DE PARTICIPANTES:</b> 15	<b>NOMBRE DEL INSTRUCTOR(A):</b> Juan Carlos Covarrubias Cabrera

#### MOMENTO DE LA FORMACIÓN



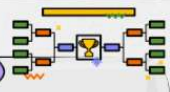
### Datos del curso:

## FORMACIÓN DE PERSONAL PARA LA PRESTACIÓN DE SERVICIOS DE ATENCIÓN A CLIENTES: EC0305



Este curso, ha sido diseñado con el propósito de **formar los participantes en la metodología del estándar de competencia laboral EC0305**, garantizando un **servicio de atención a clientes efectivo, profesional y alineado a las mejores prácticas.**

### 0 ENCUADRE DEL CURSO



Información General para el desarrollo del curso.

### 1 TEMA



Sistema Nacional de Competencias CONOCER y el estándar EC0305.

### 2 TEMA



EC0305, Elemento 1 de 3: Atender los **requerimientos** del cliente.

### 3 TEMA



EC0305, Elemento 2 de 3: **Gestionar el servicio** requerido por el cliente.

### 4 TEMA



EC0305, Elemento 3 de 3: **Obtener la satisfacción** del servicio al cliente.

### 5 CIERRE DEL CURSO.



Evaluación de los resultados obtenidos de este curso de formación y establecimiento de compromisos.

Formador: Juan Carlos Covarrubias Cabrera

Septiembre de 2024

## Contenido Temático

### Objetivo General

Al finalizar el curso, los capacitandos, aplicarán la metodología establecida en el estándar de competencia laboral **EC0305** para la **prestación de servicios de atención a clientes.**

### Tema 0:

#### Objetivo Particular

Los capacitandos al finalizar el tema, **identificarán** la metodología establecida para desarrollar el curso y los alcances de este.

### Tema 1:

#### Objetivo Particular

Los capacitandos al finalizar el tema, **identificarán** el Sistema Nacional de Competencias CONOCER y la estructura del estándar de competencia laboral EC0305, **comprenderán** la importancia de aplicarlo en una organización para la excelencia en la calidad del servicio de atención a clientes.



# Contenido Temático

## Objetivo General

Al finalizar el curso, los capacitandos, aplicarán la metodología establecida en el estándar de competencia laboral **EC0305** para la **prestación de servicios de atención a clientes**.

## Tema 2:

### Objetivo Particular

Los capacitandos al finalizar el tema, **comprenderán los conocimientos base** y **ejecutarán los desempeños necesarios para atender los requerimientos del cliente en una organización, comprenderán la importancia de la amabilidad y la tolerancia** para prestar un servicio de excelencia en el proceso, como lo establece el Estándar de competencia laboral EC0305.

## Tema 3:

### Objetivo Particular

Los capacitandos al finalizar el tema, **comprenderán los conocimientos base** y **ejecutarán los desempeños necesarios para gestionar el servicio requerido por el cliente en una organización, comprenderán la importancia de la Responsabilidad, Iniciativa y Orden** para prestar un servicio de excelencia en el proceso, como lo establece el Estándar de competencia laboral EC0305.

## Datos del curso:

# FORMACIÓN DE PERSONAL PARA LA PRESTACIÓN DE SERVICIOS DE ATENCIÓN A CLIENTES: EC0305



Este curso, ha sido diseñado con el propósito de **formar los participantes en la metodología del estándar de competencia laboral EC0305**, garantizando un servicio de atención a clientes efectivo, profesional y alineado a las mejores prácticas.

## 0 ENCUADRE DEL CURSO

Información General para el desarrollo del curso.

## 1 TEMA

Sistema Nacional de Competencias CONOCER y el estándar EC0305.

## 2 TEMA

EC0305, Elemento 1 de 3: Atender los **requerimientos** del cliente.

## 3 TEMA

EC0305, Elemento 2 de 3: **Gestionar el servicio** requerido por el cliente.

## 4 TEMA

EC0305, Elemento 3 de 3: **Obtener la satisfacción** del servicio al cliente.

## 5 CIERRE DEL CURSO.

Evaluación de los resultados obtenidos de este curso de formación y establecimiento de compromisos.

Formador: Juan Carlos Covarrubias Cabrera

Septiembre de 2024

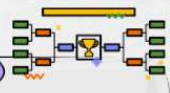
### Datos del curso:

## FORMACIÓN DE PERSONAL PARA LA PRESTACIÓN DE SERVICIOS DE ATENCIÓN A CLIENTES: EC0305



Este curso, ha sido diseñado con el propósito de **formar los participantes en la metodología del estándar de competencia laboral EC0305**, garantizando un **servicio de atención a clientes efectivo, profesional y alineado a las mejores prácticas.**

### 0 ENCUADRE DEL CURSO



Información General para el desarrollo del curso.

### 1 TEMA



Sistema Nacional de Competencias CONOCER y el estándar EC0305.

### 2 TEMA



EC0305, Elemento 1 de 3: Atender los **requerimientos** del cliente.

### 3 TEMA



EC0305, Elemento 2 de 3: **Gestionar el servicio** requerido por el cliente.

### 4 TEMA



EC0305, Elemento 3 de 3: **Obtener la satisfacción** del servicio al cliente.

### 5 CIERRE DEL CURSO.



Evaluación de los resultados obtenidos de este curso de formación y establecimiento de compromisos.

Formador: Juan Carlos Covarrubias Cabrera

Septiembre de 2024

## Contenido Temático

### Objetivo General

Al finalizar el curso, los capacitandos, aplicarán la metodología establecida en el estándar de competencia laboral **EC0305** para la **prestación de servicios de atención a clientes.**

### Tema 4:

#### Objetivo Particular

Los capacitandos al finalizar el tema, **comprenderán los conocimientos base y ejecutarán los desempeños** necesarios para obtener la **satisfacción del servicio al cliente en una organización, comprenderán** la importancia de la **perseverancia** al prestar un servicio de excelencia en el proceso, como lo establece el Estándar de competencia laboral EC0305.

### Tema 5:

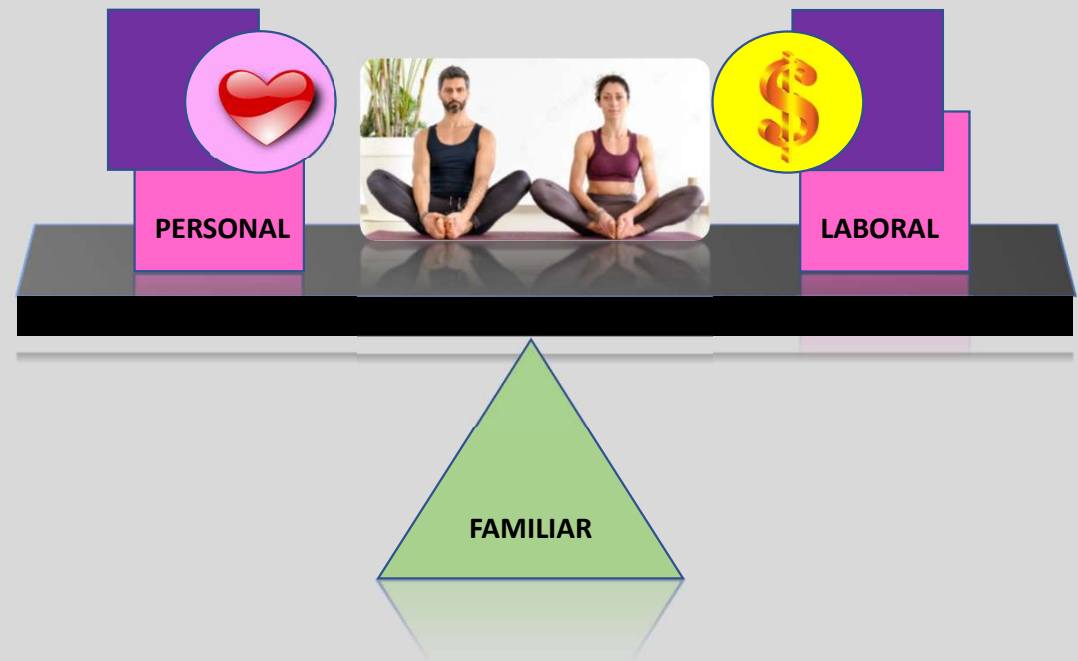
#### Objetivo Particular

Los capacitandos al finalizar el tema, **evaluarán los resultados obtenidos** de este curso de formación y se establecerán los compromisos para aplicar el estándar EC0305 como una herramienta de trabajo para el proceso de prestación de servicios de atención al cliente.

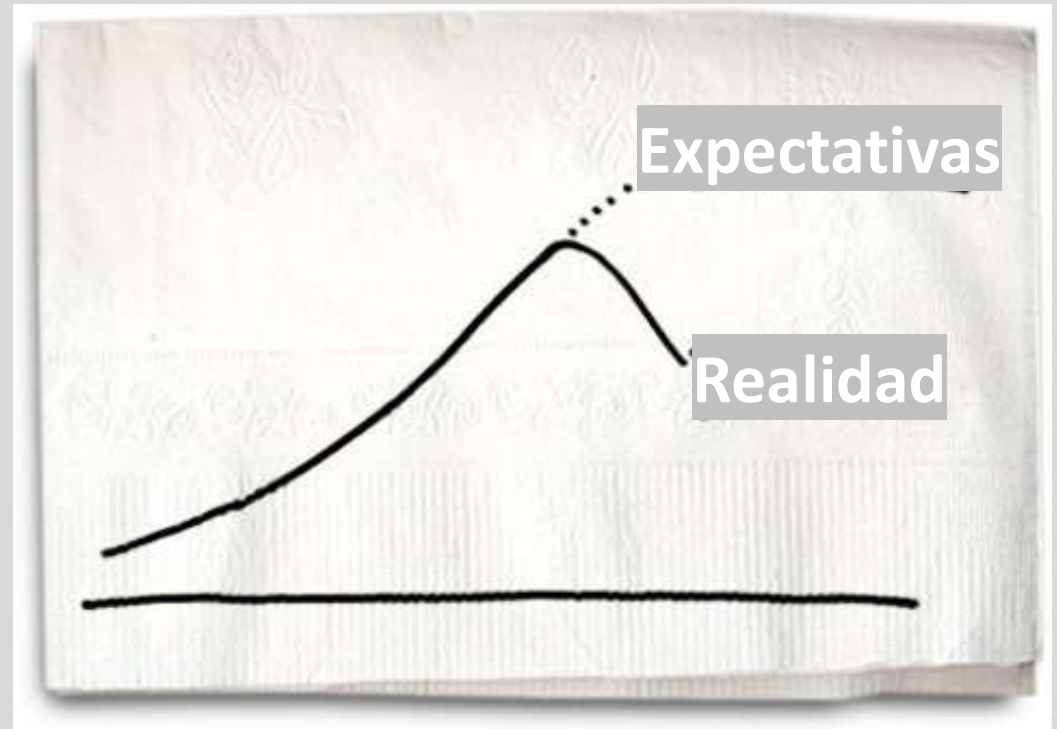


## ***Beneficios del curso y su relación con la experiencia personal/laboral***

¿Qué beneficios proporciona el hecho de aprender la temática de este curso con tu experiencia personal y laboral?



### ***Expectativas de los capacitandos.***



- 1) ¿Qué espero de este curso?
- 2) Espero que no pase durante el desarrollo del curso lo siguiente:
- 3) Estos son mis compromisos como participante durante el desarrollo de este curso:



E5



***Reglas de operación, participación y convivencia del curso, acordes a las condiciones de interacción.***



- Puntualidad.
- Todas las aportaciones son valiosas.
- Cámara encendida.
- Micrófono cerrado
- Pedir la palabra para participación en clase para abrir el microfono.
- Respeto a las opiniones de los demás.
- Ser breve y puntual en las opiniones.
- Participar activamente en el desarrollo del curso.
- Compartir experiencias.
- Estar aquí y en el ahora.
- Disposición para aprender.
- Ser Positivo(a).

**Respeto y aplicación de las condiciones de interacción**

(Salud, Seguridad e higiene, Protección Civil)



## ***Contrato de aprendizaje de acuerdo con los objetivos/resultados de aprendizaje.***



### **Objetivo General del Curso**

Al finalizar el curso, los capacitandos, **aplicarán la metodología** establecida en el estándar de competencia laboral EC0305 para la prestación de servicios de atención a clientes.



## Mi Área de Trabajo:



**Como se evalúa en el curso.**

## Formas, momentos y criterios de la evaluación

La Evaluación se llevará a cabo durante la **Apertura**, el **Desarrollo** y el **Cierre** del Taller (curso).

Si el participante cumple con el **95 %** como mínimo de la calificación total, sumando estos porcentajes, se considerará aprobado, bajo los siguientes criterios:

Aspecto para evaluar:	Porcentaje:	Instrumento de evaluación:	Momento de aplicación:
<u>EVALUACION DIAGNÓSTICA / PREVIA</u>	Referencial	Cuestionario	Al inicio
<u>EVALUACIÓN FORMATIVA / INTERMEDIA</u>	90 %	Guía de Observación / Rúbrica / Cuestionario /Pregunta directa	Intermedia
<u>EVALUACIÓN SUMATIVA / FINAL</u>	10 %	Cuestionario	Al final
<u>EVALUACIÓN DE REACCIÓN</u> (Satisfacción del curso)	N/A	Cuestionario	Al final
<b>Total, del porcentaje</b>	100 %		



**Para derecho a constancia de debe acreditar con el 95 % de los puntajes referenciados a las actividades de aprendizaje.**

## Evaluación diagnóstica de los capacitandos.

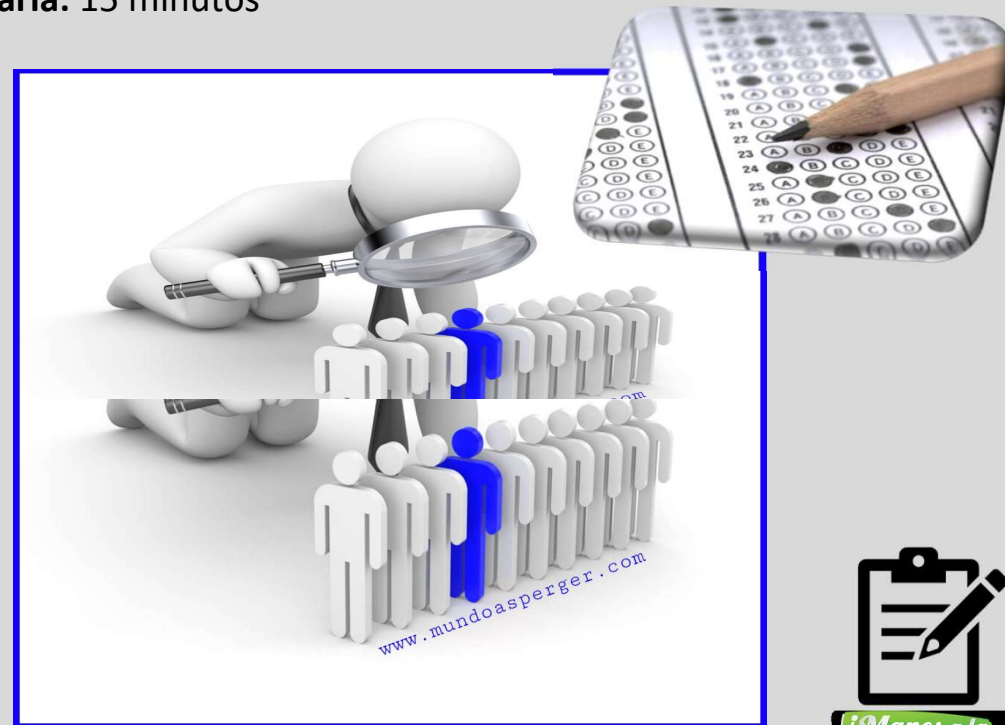
(Se aplica por escrito a los capacitandos)

**Tiempo para realizarla:** 15 minutos

### Propósito

- *Determinar el nivel de conocimientos respecto a la temática que se desarrollara en el curso.*
- *Esta evaluación se aplica a todos los capacitandos que se integran al curso.*
- *El resultado que servirá de referencia para enfatizar y asegurarse de que el aprendizaje se obtenga detectando áreas de oportunidad para que el desarrollo del curso se realice conforme a lo planeado.*
- *No tiene ponderación para la evaluación final del curso.*

**Indicaciones para el participante:** Lea cuidadosamente el reactivo y responda de acuerdo con los solicitado.



Esta foto de Autor desconocido está bajo licencia [CC BY](https://creativecommons.org/licenses/by/4.0/)



## “Dinámica Inicial: Yo soy, mis actividades son...”

**Objetivo:** Conocernos mejor y crear un ambiente de confianza para iniciar el curso..

(Duración: 15 minutos)

**Condiciones de interacción**

**30 segundos para cada capacitando**



**Instrucciones:**

### Instrucciones para el facilitador

1. Bienvenida
2. Cada participante activa su micrófono y cámara para presentarse.
3. Cada participante, al presentarse, debe decir:
  - **Yo soy...** (tu nombre o cómo te gusta que te llamen).
  - **Mis actividades son...** (qué haces en tu trabajo o rol actual).
  - **Dato adicional:** algo divertido o positivo sobre ti.



Ahora que conocemos **quiénes somos** y qué **actividades realizamos**, podemos ver que todos tenemos experiencias distintas que enriquecerán nuestro aprendizaje.



Este curso está diseñado precisamente para fortalecer nuestras habilidades en la atención al cliente bajo el estándar EC0305.”

## Tareas:



- Enviar Fotografía de tu área de trabajo.
- Identificar a tu cliente en el contexto real (Tu oficina de trabajo).
- Iniciar un bosquejo para la creación de una empresa ficticia con:
  - Una área de atención al cliente
  - Una área de producción o atención del servicio
  - un área de contabilidad o finanzas.

Actividad para la continuidad del aprendizaje:

<https://nittocovarrubias.com.mx/2024/08/29/la-importancia-de-disenar-implementar-e-implantar-un-proceso-de-atencion-al-cliente-en-una-organizacion/>