



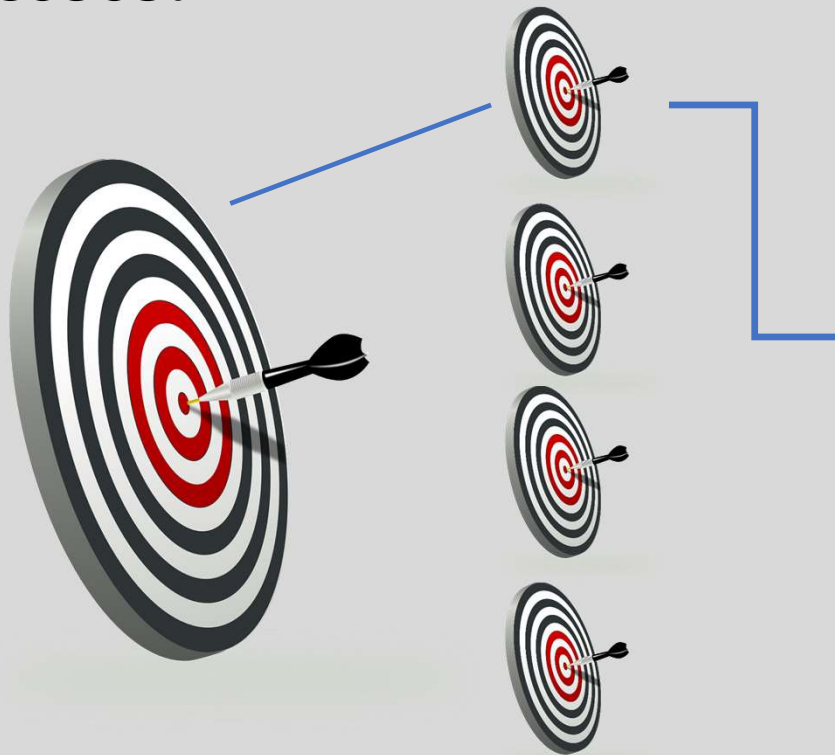
Sesión No.2

Curso:

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

Tema:

1. Sistema Nacional de Competencias CONOCER y el estándar EC0305.

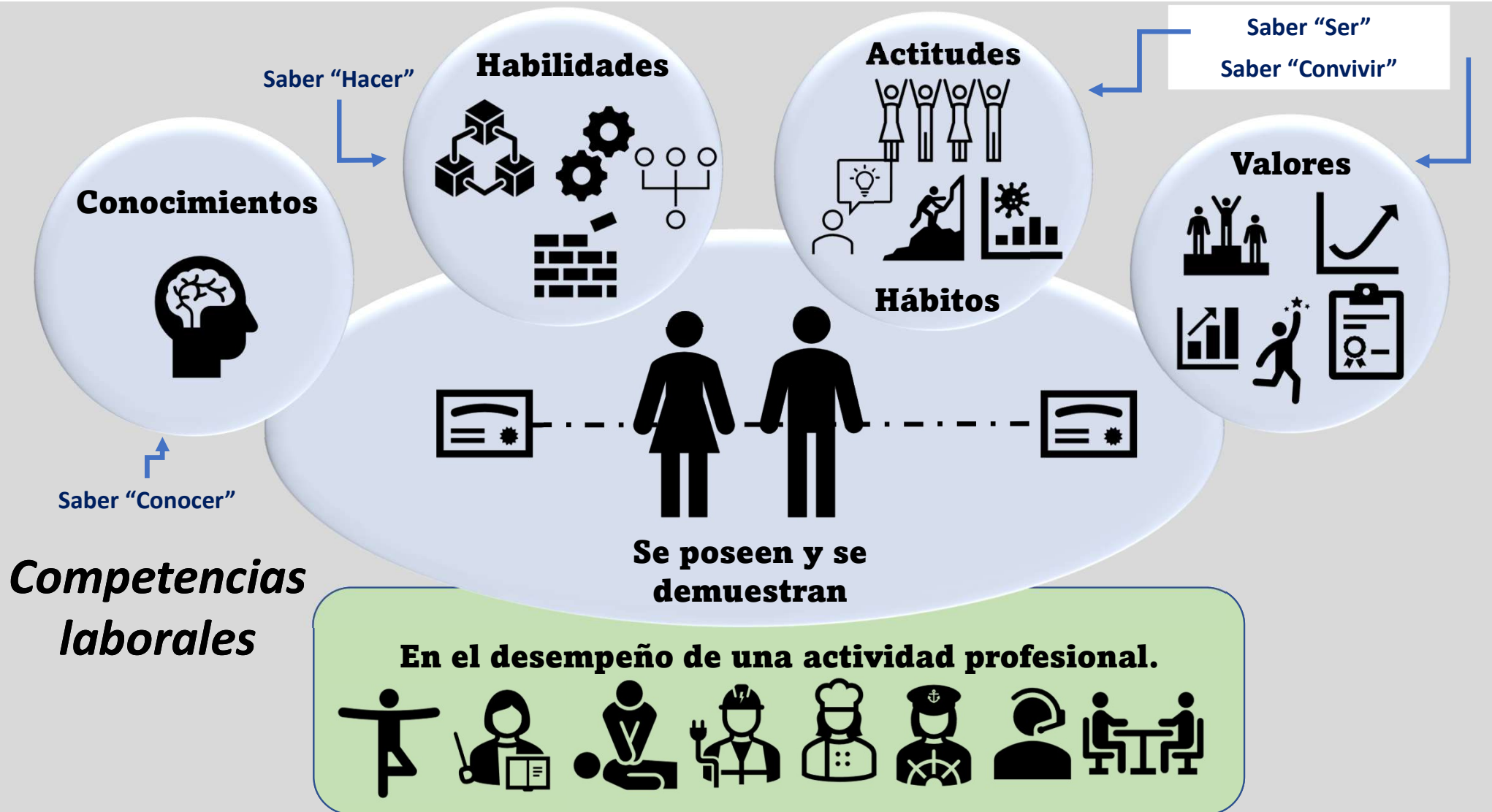


OBJETIVO PARTICULAR

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.



Competencias laborales



Consejo Nacional de Normalización y Certificación de Competencias Laborales

COMPETENCIA

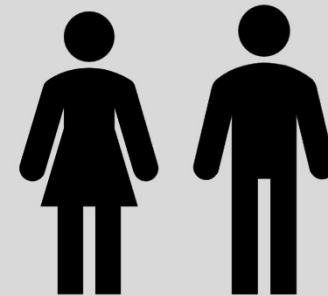
Conocimientos

Habilidades

Actitudes

Hábitos

Valores



Se poseen y se demuestran

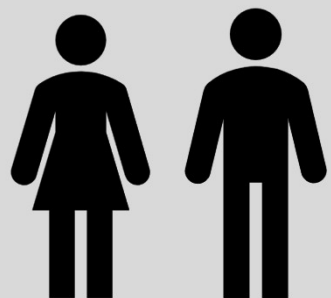
Conocer

Consejo Nacional de Normalización y Certificación de Competencias Laborales

Sistema Nacional de Competencias (SNC)



Secretaría de Educación Pública (SEP)



Se poseen y se demuestran

COMPETENCIA

Conocimientos

Habilidades

Actitudes

Hábitos

Valores

Conocer

Consejo Nacional de Normalización y Certificación de Competencias Laborales



CÁMARA DE DIPUTADOS DEL H. CONGRESO DE LA UNIÓN
Secretaría General
Secretaría de Servicios Parlamentarios

LEY FEDERAL DEL TRABAJO

Última Reforma DOF 21-02-2025

Artículo 3o.- El trabajo es un derecho y un deber social.

Es de interés social garantizar un ambiente laboral libre de discriminación y de violencia, promover y vigilar la capacitación, el adiestramiento, la formación para y en el trabajo, **la certificación de competencias laborales**, la productividad y la calidad en el trabajo,

Sistema Nacional de Competencias

Conocer

Secretaría de Educación Pública (SEP)

Consejo Nacional de Normalización y Certificación de Competencias Laborales (CONOCER),



Coordina y promueve

El Sistema Nacional de Competencias (SNC) es un instrumento del Gobierno Federal que contribuye a la **competitividad económica**, al **desarrollo educativo** y al **progreso social de México**, con base en el **fortalecimiento de las competencias de las personas.**



Secretaría de Educación Pública (SEP)

Sistema Nacional de Competencias (SNC)

Conocer



Conocer

Consejo Nacional de Normalización y
Certificación de Competencias Laborales

**Estándares de
Competencia
(EC)**

Estándares de Competencia “Abiertos” (EC)
Estándares de Competencia Cerrados (ECC)
Estándares de Competencia de Marca (ECM)

1324
(Inscritos RENECA)

**Entidades de Certificación y
Evaluación de Competencias
(ECE)**



Capacitación-Evaluación-Certificación



ECE 557-22

**Organismos Certificadores de
Competencias
(OC)**



Certificación

**Centros de Evaluación
(CE)**



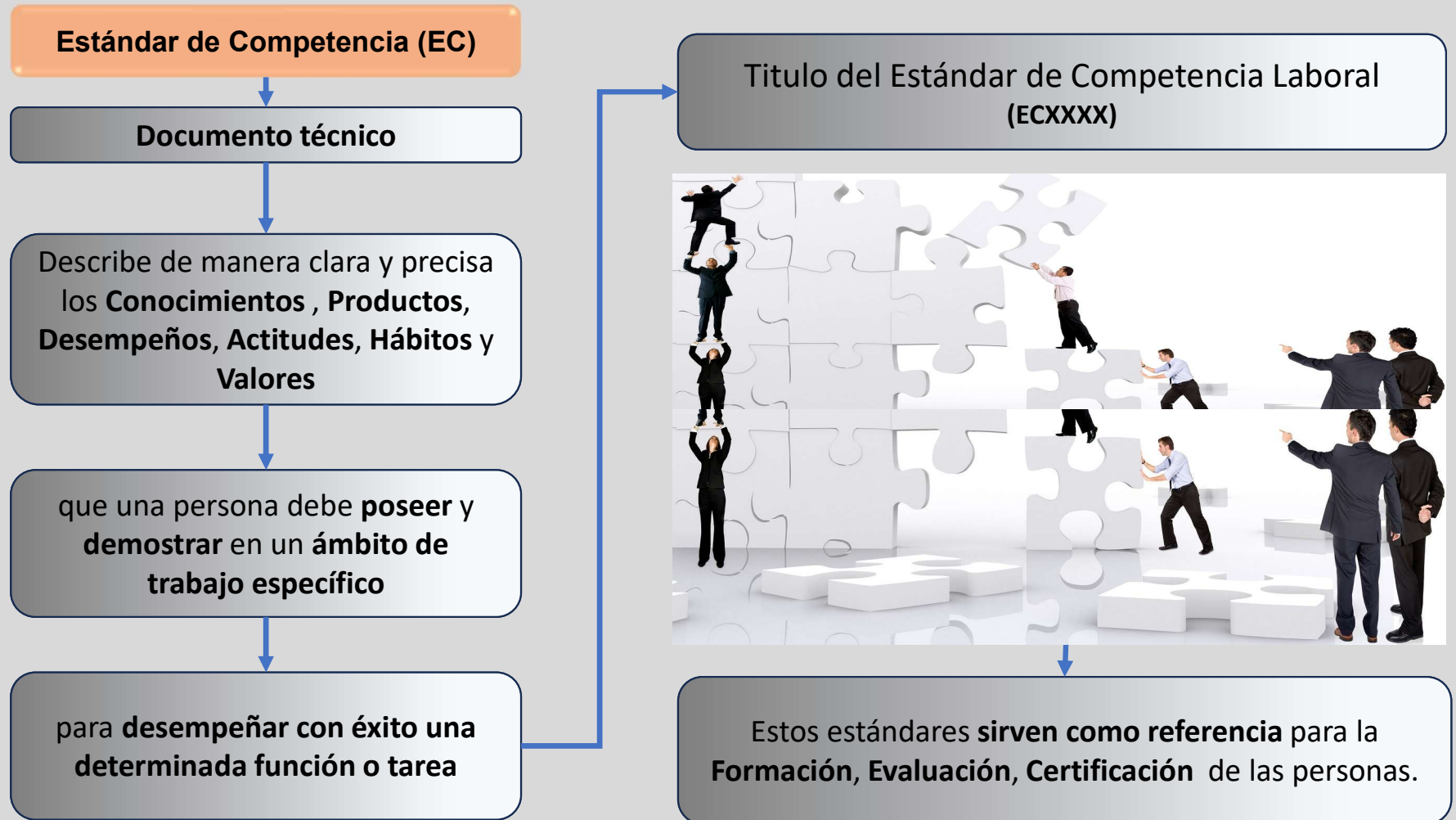
Evaluación

**Evaluadores Independientes
(EI)**



Evaluación

Estándar de Competencia Laboral



Estándar de Competencia Laboral EC0305

I.- Datos Generales

Código

Título

Propósito

Descripción

Nivel en el Sistema Nacional de Competencias

Comités de Gestión por Competencia

Fecha de aprobación

Fecha de publicación en el D.O.F

Periodo de revisión/actualización

Tiempo de Vigencia del Certificado

Ocupaciones relacionadas

Sistema de Clasificación Industrial de América del Norte
(SCIAN):

Empresas e Instituciones participantes en el desarrollo del
EC

Relación con otros estándares de competencia

Aspectos relevantes de la evaluación

Detalles de la práctica

Apoyos

Duración estimada de la evaluación

Estándar de Competencia Laboral EC0305

Prestación de servicios de atención a clientes



Estándar de Competencia Laboral EC0305 Prestación de servicios de atención a clientes

I.- Datos Generales

Propósito



Servir como referente para la **evaluación** y **certificación** de las personas que:

- Desempeñan la función de prestación de servicios de atención al cliente.
- Atienden los requerimientos del cliente.
- Gestionan el servicio requerido por el cliente.
- Obtienen la satisfacción del servicio al cliente.

Elementos que conforman el Estándar de Competencia

Estructura del Estándar de Competencia Laboral

Perfil del Estándar de Competencia

EC0305

Estándar de Competencia Elemento 1 de 3

Prestación de servicios de atención a clientes

Atender los requerimientos del cliente

Elemento 2 de 3

Gestionar el servicio requerido por el cliente

Elemento 3 de 3

Obtener la satisfacción del servicio al cliente

Una persona es competente cuando demuestra que realiza el desempeño de:



I.- Datos Generales

EC0305: Prestación de servicios de atención a clientes

Propósito

Servir como referente para la **evaluación** y **certificación** de las personas que **desempeñan la función de prestación de servicios de atención a clientes:**

1. Atienden los requerimientos del cliente,
2. Gestionan el servicio requerido por el cliente
3. Obtienen la satisfacción del servicio al cliente.

Aspectos relevantes de la evaluación

Detalles de la práctica
Apoyos

Observar en campo o en situación simulada el desempeño del candidato, desde:

1. Que habilita su área de trabajo
2. Entra en contacto con él
3. Gestiona el servicio y
4. Hasta el cierre de este.

Duración estimada de la evaluación

1. Evaluación en campo y/o simulada 2 horas.
2. Evaluación en gabinete 3 horas.

II.- Perfil del Estándar de Competencia

III.- Elementos que conforman el Estándar de Competencia

Estándar de Competencia

Prestación de servicios de atención a clientes

Elemento 1 de 3

Atender los requerimientos del cliente

- CONOCIMIENTOS: 8
- DESEMPEÑOS: 4
- RESPUESTAS ANTE SITUACIONES EMERGENTES
- ACTITUDES / HÁBITOS / VALORES: 2

Elemento 2 de 3

Gestionar el servicio requerido por el cliente

- CONOCIMIENTOS: 7
- DESEMPEÑOS: 5
- ACTITUDES / HÁBITOS / VALORES: 4

Elemento 3 de 3

Obtener la satisfacción del servicio al cliente

- CONOCIMIENTOS: 2
- DESEMPEÑOS: 2
- ACTITUDES / HÁBITOS / VALORES: 1

EC0305 Prestación de servicios de atención a clientes

Juan Carlos Covarrubias Cabrera

**¿Por qué debo utilizar el
EC0305: Prestación de servicios
de atención a clientes
como una herramienta de
trabajo?**



[Esta foto](#) de Autor desconocido está bajo licencia [CC BY-SA](#)

Cierre de Tema No. 1

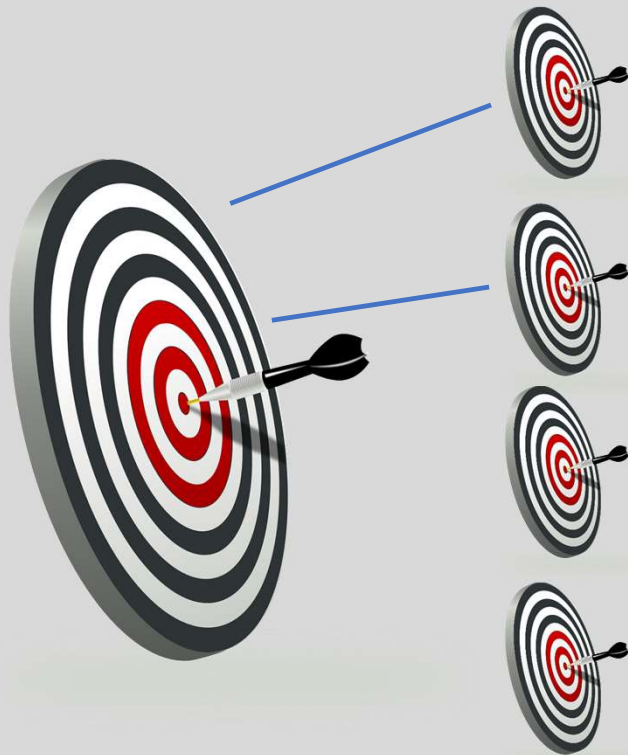


- **Resumen del contenido del tema**
- **Acciones que promueven la continuidad en el aprendizaje**
- **Evaluación intermedia de este tema.**

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

Tema:

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



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.



II.- Perfil del Estándar de Competencia

Estándar de Competencia

Prestación de servicios de atención a clientes

Elemento 1 de 3

Atender los requerimientos del cliente

Elemento 2 de 3

Gestionar el servicio requerido por el cliente

Elemento 3 de 3

Obtener la satisfacción del servicio al cliente

- CONOCIMIENTOS: 8
- DESEMPEÑOS: 4
- RESPUESTAS ANTE SITUACIONES EMERGENTES
- ACTITUDES / HÁBITOS / VALORES: 2

Conceptos base:

○ Se inicia definiendo al protagonista central del servicio. Sin cliente, no hay proceso de atención.



Cliente

Punto de partida del servicio 1



Medio de Comunicación

Canales y herramientas de comunicación 3



○ Diferentes canales y su importancia para mantener contacto efectivo

2 Bases de la interacción

○ Identificación de los diferentes tipos de clientes para adecuar la atención
○ La base de la interacción: cortesía, respeto y amabilidad como primer filtro de calidad.



• Tipología del cliente.
• Trato cordial.



4 Respaldo organizacional

Imagen Corporativa



○ La relevancia de transmitir confianza y profesionalismo a través de la identidad visual, cultural y de valores de la organización





Cliente

Punto de
partida del
servicio **1**

Conceptos base:

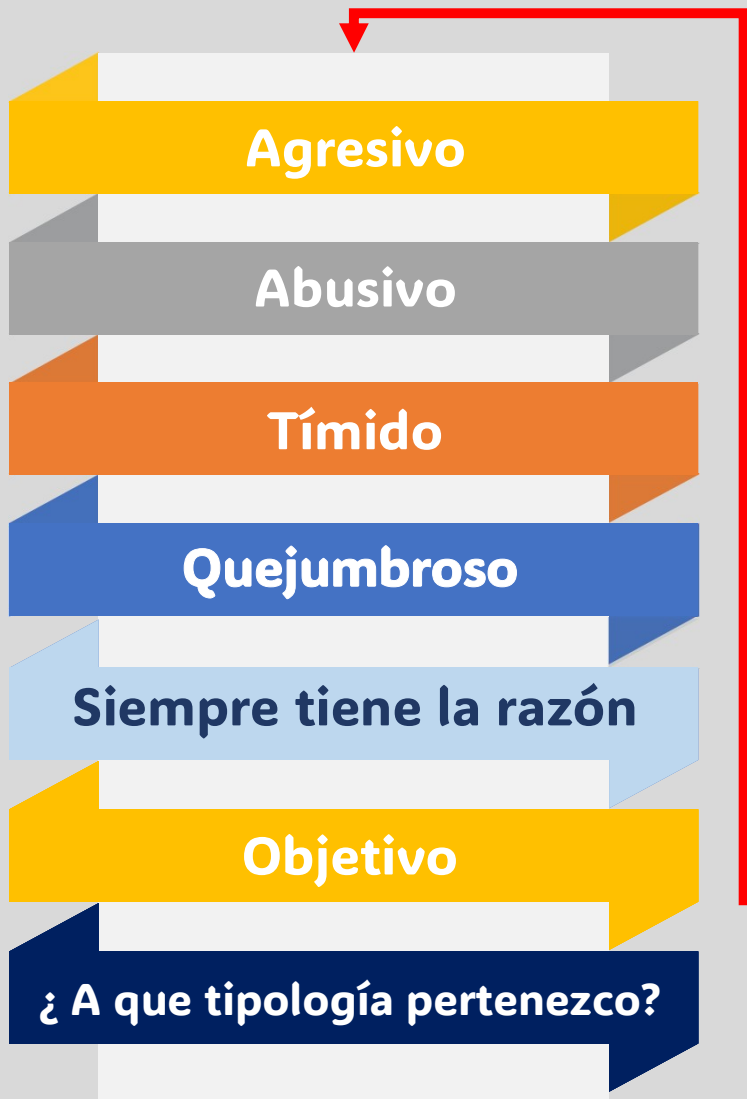
Técnicas Específicas de Atención al Cliente

Se entiende por el **individuo**, que **requiere la prestación de servicios o productos**, específicos que **satisfagan sus necesidades personales**.

- 1. C1. Técnicas de atención a clientes de acuerdo con su tipología**
 - Se estudian los tipos de clientes y cómo adecuar la atención a cada uno.
- 2. C8. La importancia de la Asertividad en el Servicio**
 - Se enfatiza la necesidad de comunicarse con firmeza, respeto y claridad.

Formato de Identificación de
Necesidades del Cliente





Conceptos base:

2

Bases de la interacción

- Tipología del cliente.
- Trato cordial.



Tipología del cliente

Se entiende por la **clasificación de individuos** que se distinguen por **rasgos, señas y estilo** de comunicarse **durante el servicio de atención.**

Trato cordial

Es el proceso que se **demuestra durante la atención a un cliente** en el cual se **interpretan acciones, comportamientos y respeto** por parte del **responsable de la atención al cliente.**

Técnicas de atención a clientes

