

INSTRUMENTO DE REGISTRO DE ESTRATEGIAS DIDÁCTICAS					
IDENTIFICACIÓN					
Institución: Dirección General de Educación Tecnológica Industrial y de Servicios					
Plantel: CETIS 3		Profesor: Técnico Bilingüe Ana Judith Ortiz Trigueros			
Asignatura: M3S2. Atiende al cliente en español e inglés	Semestre: 4	Carrera: Secretariado	Periodo de aplicación:	2021-2022/2	Fecha: 03/02/2022
			Duración en horas:	24	

INTENCIONES FORMATIVAS
Propósito de la estrategia didáctica por asignatura:
Al finalizar el módulo el estudiante será capaz de: Manejar la información verbal y escrita Manejar correspondencia de oficina Atender al cliente en español e inglés
Contenidos Específicos:
Seguimiento necesidades del cliente. Atención a demandas en el servicio al cliente.
Aprendizajes Esperados:
Competencia: Soluciona las necesidades del cliente. Los y las estudiantes hacen uso de la comunicación asertiva para identificar las necesidades del cliente.
Competencias genéricas y atributos:
G1 Se conoce y valora a sí mismo y aborda problemas y retos teniendo en cuenta los objetivos que persigue 1.1 Enfrenta las dificultades que se le presentan y es consciente de sus valores, fortalezas y debilidades
G4 Escucha, interpreta y emite mensajes pertinentes en distintos contextos mediante la utilización de medios, códigos y herramientas apropiados 4.2 Aplica distintas estrategias comunicativas según quienes sean sus interlocutores, el contexto en el que se encuentra y los objetivos que persigue
G4 Escucha, interpreta y emite mensajes pertinentes en distintos contextos mediante la utilización de medios, códigos y herramientas apropiados 4.3 Identifica las ideas clave en un texto o discurso oral e infiere conclusiones a partir de ellas.
G5 Desarrolla innovaciones y propone soluciones a problemas a partir de métodos establecidos 5.2 Ordena información de acuerdo a categorías, jerarquías y relaciones.
Competencias disciplinares:
CS4 Valora las diferencias sociales, políticas, económicas, étnicas, culturales y de género y las desigualdades que inducen.

CO1 Identifica, ordena e interpreta las ideas, datos y conceptos explícitos e implícitos en un texto, considerando el contexto en el que se generó y en el que se recibe

CO5 Expresa ideas y conceptos en composiciones coherentes y creativas, con introducciones, desarrollo y conclusiones claras.

ACTIVIDADES DE APRENDIZAJE

Apertura

Actividades docente	Actividades estudiante	Recursos utilizados	Producto(s) de aprendizaje	Evaluación Tipo / instrumento / ponderación)
Explica los lineamientos a seguir para atender al cliente en el medio turístico en español. Proporciona información a estudiantes para efectuar práctica de atención al cliente en español e inglés, a través de diálogos.	El alumno realiza un análisis de los cambios actuales, en la atención al cliente en el medio turístico. Realiza práctica en español e inglés, brindando atención al cliente en hoteles, restaurantes.	Cuaderno profesional, computadora, celular.	Realizar seguimiento de las necesidades del cliente para darle una respuesta oportuna y precisa.	Mixta / Sin Instrumento / 0.00%

ACTIVIDADES DE APRENDIZAJE				
Desarrollo				
Actividades docente	Actividades estudiante	Recursos utilizados	Producto(s) de Aprendizaje	Evaluación Tipo / instrumento / ponderación)
Realiza práctica de vocabulario en inglés, para atender al cliente en hospitales, agendar citas y llevar a cabo un diálogo en inglés. Solicita elaborar investigación y cuestionario, en la atención al cliente en hospitales.	A través de redes sociales, elabora investigación y cuestionario par la atención al cliente en hospitales. Práctica su vocabulario en inglés, para elaborar citas y diálogos. Realiza práctica de diálogos en inglés para atención del cliente en hospitales. Práctica de diálogos en inglés, para agendar citas.	Cuaderno profesional, computadora, celular.	El estudiante será capaz de generar un ambiente propicio para estimular la mejora continua, del servicio al cliente.	Autoevaluación / Sin Instrumento / 10.00%

ACTIVIDADES DE APRENDIZAJE				
Cierre				
Actividades docente	Actividades estudiante	Recursos utilizados	Producto(s) de Aprendizaje	Evaluación Tipo / instrumento / ponderación)
Solicita información para dar seguimiento a las necesidades del cliente, en los diferentes ámbitos a través de encuestas, vía telefónica, redes sociales. Realiza prácticas de diálogos en español e inglés, en atención al cliente.	Elabora cartas comerciales, dirigidas a clientes potenciales de la empresa haciéndoles invitaciones de novedades de productos y servicios. Diseña encuestas con objeto de llevar a cabo mejoras en la empresa. Realiza diálogos en español e inglés, como práctica en atención al cliente.	Cuaderno profesional, computadora, celular.	El alumno hace uso del idioma inglés en lo que se solicite. Será capaz de ofrecer soluciones inmediatas y mediatas a sus clientes de acuerdo a sus requerimientos.	Heteroevaluación / Examen / 10.00%

Referencias
Fuentes de información:
Parera, C. (2005). Manual de perfeccionamiento: normas y consejos prácticos para secretarías y administrativos. Madrid, España. Edición Madrid. Temas I, II, III, IV, VIII, IX. Tracy, B. (2003). "Los veintinueve secretos de la venta". Barcelona, España: Gestión 2000. Llamas, J. (2008). Estructura científica de la venta. México:

Edit. Limusa. Capítulo V,VI;VIII;VIII y IX.

VALIDACIÓN

Elabora: Técnico Bilingüe Ana Judith Ortiz Trigueros

Recibe:

Avala:
