



PLAN FORMATIVO	ATENCIÓN A CLIENTES
CÓDIGO PLAN FORMATIVO	PF0690
SECTOR	COMERCIO
SUB SECTOR	SUPERMERCADOS
AREA	Comercio
SUB AREA	Ventas
ESPECIALIDAD	Atención al cliente
PERFILES ASOCIADOS	ATENCIÓN A CLIENTES
NIVEL CUALIFICACION	Nivel 2
MODALIDAD PRESENCIAL / NO PRESENCIAL (ONLINE)	E-LEARNING, TODOS LOS MÓDULOS SON ADAPTABLES A MODALIDAD ONLINE.
DESCRIPCIÓN DE LA OCUPACIÓN Y CAMPO LABORAL ASOCIADO	El encargado de la atención a clientes está a cargo de brindar una atención de calidad, tramita y coordina respuestas apropiadas y oportunas de sus requerimientos, de acuerdo a los procedimientos establecidos. El encargado de la atención a clientes puede desempeñarse en supermercados de distintos tamaños, que requieran de un profesional que proporcione soluciones a su público diariamente.
VERSIÓN N°	3
N° RESOLUCIÓN	2294
FECHA DE RESOLUCIÓN	28-09-2020

REQUISITOS OTEC	Sin requisitos especiales;
INSTRUMENTO HABILITANTE PARTICIPANTE	Sin Instrumento habilitante.

REQUISITOS DE INGRESO AL PLAN FORMATIVO	Educación básica completa, preferentemente;; Conocimientos computacionales básicos
COMPETENCIA DEL PLAN FORMATIVO	Aplicar técnicas de servicio de asistencia y atención de clientes, de acuerdo a protocolos de servicio, normas establecidas por el sector y normativa legal vigente.

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



NÚMERO DE MÓDULOS	NOMBRE DEL MÓDULO	HORAS DE DURACIÓN
Módulo N°1	PROCEDIMIENTOS DE SEGURIDAD Y EMERGENCIAS EN SUPERMERCADOS	24,00
Módulo N°2	PREPARACIÓN Y MANTENIMIENTO PERSONAL Y DEL LUGAR DE TRABAJO EN SUPERMERCADOS	16,00
Módulo N°3	ATENCIÓN Y MANEJO DE RECLAMOS DE CLIENTES DE SUPERMERCADOS	30,00
TOTAL DE HORAS		70,00

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



MÓDULO FORMATIVO N° 1		
Nombre	PROCEDIMIENTOS DE SEGURIDAD Y EMERGENCIAS EN SUPERMERCADOS	
N° de horas asociadas al módulo	24,00	
Código Módulo	MB00083	
Perfil ChileValora asociado al módulo	SEGÚN EL CONSIGNADO EN EL PLAN.	
UCL(s) ChileValora relacionada(s)	CUMPLIR CON PROCEDIMIENTOS DE SEGURIDAD Y EMERGENCIAS EN EL LUGAR DE TRABAJO DE ACUERDO A PROCEDIMIENTOS ESTABLECIDOS Y NORMAS DE SEGURIDAD ASOCIADAS. / U-4711-5223-007-V01.	
Requisitos de ingreso	De acuerdo con los requisitos de ingreso al plan formativo.	
Competencia del módulo	Aplicar los procedimientos de seguridad y de emergencias en el lugar de trabajo de acuerdo a los procedimientos establecidos, las buenas prácticas del sector y la normativa legal vigente.	
Adaptabilidad a modalidad no presencial	ESTE MÓDULO PUEDE SER ADAPTADO POR EL EJECUTOR PARA DESARROLLO ONLINE.	
APRENDIZAJES ESPERADOS	CRITERIOS DE EVALUACIÓN	CONTENIDOS
1. Aplicar procedimientos y protocolos establecidos en seguridad y prevención de riesgos en el puesto de trabajo.	1.1 Describe la importancia del concepto de seguridad según procedimientos y buenas prácticas utilizadas por el sector. 1.2 Identifica condiciones y acciones inseguras presente en el trabajo de acuerdo a protocolos de seguridad establecidos y buenas prácticas del sector. 1.3 Aplica reglamento interno de seguridad en el puesto de trabajo, de acuerdo a los procedimientos y buenas prácticas utilizadas por el sector. 1.4 Aplica técnicas de autocuidado y de prevención de riesgos en supermercados de acuerdo a buenas prácticas de seguridad establecidas y procedimientos generalmente utilizados por el sector.	1. Procedimientos y protocolos de seguridad en: Implicancias del cumplimiento de los procedimientos establecidos de seguridad en el puesto de trabajo. Integración de reglamento interno de seguridad y cobertura respectiva. Aspectos de salud, seguridad y peligros asociados al puesto de trabajo. Reconocimiento y aplicación de acciones seguras e inseguras en el puesto de trabajo. Marco legal de riesgos en supermercados. Protocolos de prevención de riesgos en el puesto de trabajo. Importancia y uso de herramientas de trabajo ergonómicas y de seguridad. Técnicas de autocuidado (rotación, pausas activas, etc.).
2. Aplicar protocolos de emergencia de acuerdo a procedimientos establecidos en el sector.	2.1 Identifica situaciones de emergencia en supermercados de acuerdo a procedimientos establecidos en el sector. 2.2 Aplica protocolos de acción en situaciones de emergencia y accidentes de acuerdo a procedimientos establecidos del sector. 2.3 Aplica técnicas de primeros auxilios básicos en situaciones de emergencia de acuerdo a buenas prácticas de seguridad establecidas y procedimientos generalmente utilizados por el sector. 2.4 Aplica procedimientos de seguridad en base a estructura del lugar de trabajo de acuerdo a	2. Protocolos de emergencia: Procedimientos teóricos y conductuales básicos de actuación ante emergencias. Procedimientos de actuación frente a situaciones de emergencia como por ejemplo, sismos de mediana y gran magnitud, oscuridad repentina en base a apagones, robos, etc. Procedimientos de seguridad asociadas al despeje de las vías de emergencia. Procesos de acción en caso de accidentes de clientes. Primeros auxilios básicos. Orientación a terceros respecto a procedimientos de seguridad involucrados frente a una emergencia.

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

	procedimientos establecidos en el sector.	
PERFIL DEL FACILITADOR		
Opción 1	Opción 2	Opción 3
<p>*Formación académica como profesional del área de Prevención de Riesgos, con título.</p> <p>*Experiencia laboral en el área de seguridad y emergencias en supermercados, de mínimo tres años, demostrable.</p> <p>*Experiencia como facilitador/a de capacitación para personas adultas, de mínimo 250 horas cronológicas, demostrable.</p>	<p>*Formación académica como Técnico de Nivel Superior del área de prevención de riesgos o similar, con título.</p> <p>*Experiencia laboral en el área de seguridad y emergencias en supermercados, de mínimo tres años, demostrable.</p> <p>*Experiencia como facilitador/a de capacitación para personas adultas, de mínimo 250 horas cronológicas, demostrable.</p>	<p>*Experiencia laboral en el área de seguridad y emergencias en supermercados, de mínimo seis años, demostrable.</p> <p>*Experiencia como facilitador/a de capacitación para personas adultas, de mínimo 250 horas cronológicas, demostrable.</p>
RECURSOS MATERIALES PARA LA IMPLEMENTACIÓN DEL MÓDULO FORMATIVO		
Infraestructura	Equipos y herramientas	Materiales e insumos
<p>*Sala que cuente con al menos 1,5 mts.2 por participante. Debe contar con: Puestos de trabajo individuales que considere silla universitaria o pupitre y silla. Escritorio y silla para el facilitador. Iluminación adecuada para la sala de clases. Sistema de calefacción y ventilación.</p> <p>*Sala multiuso, acondicionada para realizar las actividades prácticas, contemplando las normas de seguridad apropiadas para cada actividad.</p> <p>*Servicios higiénicos separados para hombres y mujeres para clases en aula y prácticas.</p> <p>*Señalética de seguridad en recintos para las clases en aula y para las prácticas.</p>	<p>*Proyector multimedia.</p> <p>*Notebook o PC, para uso del facilitador.</p> <p>*Telón.</p> <p>*Pizarra.</p> <p>*Filmadora y/o cámara fotográfica para registrar actividades realizadas por los participantes.</p>	<p>*Set de oficina, uno por participante, compuesto por: Carpeta o archivador. Cuaderno o croquera. Lápiz pasta. Lápiz grafito. Goma de borrar. Líquido corrector. Regla.</p> <p>*Plumón de pizarra.</p> <p>*Libro de clases.</p> <p>*Material audiovisual explicativo.</p> <p>*Ejemplos audiovisuales de elementos de protección personal.</p> <p>*Manual de Higiene en el puesto de trabajo.</p> <p>*Manual de seguridad en el puesto de trabajo.</p> <p>*Manual de autocuidados en el puesto de trabajo.</p> <p>*Ejemplos de manejo de conflictos.</p> <p>*Material relacionado con primeros auxilios, tales como botiquín, maniquís, entre otros.</p>

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

MÓDULO FORMATIVO N° 2		
Nombre	PREPARACIÓN Y MANTENIMIENTO PERSONAL Y DEL LUGAR DE TRABAJO EN SUPERMERCADOS	
N° de horas asociadas al módulo	16,00	
Código Módulo	MA01834	
Perfil ChileValora asociado al módulo	ATENCIÓN A CLIENTES / P-4711-4225-001-V01.	
UCL(s) ChileValora relacionada(s)	MANTENER LA PRESENTACIÓN PERSONAL SEGÚN LA NORMATIVA DE LA EMPRESA. / U-4711-4225-002-V01. MANTENER LIMPIO Y ORDENADO EL SECTOR, ASEGURÁNDOSE DE CUMPLIR CON LOS ESTÁNDARES DE LA EMPRESA, SEGÚN LOS PROCEDIMIENTOS ESTABLECIDOS / U-4711-4225-003-V01.	
Requisitos de ingreso	Educación básica completa, preferentemente; conocimientos computacionales básicos.	
Competencia del módulo	Mantener la presentación personal y el aseo del lugar de trabajo de acuerdo a las buenas prácticas del sector y los protocolos establecidos.	
Adaptabilidad a modalidad no presencial	ESTE MÓDULO PUEDE SER ADAPTADO POR EL EJECUTOR PARA DESARROLLO ONLINE.	
APRENDIZAJES ESPERADOS	CRITERIOS DE EVALUACIÓN	CONTENIDOS
1. Aplicar estándares de presentación personal según normas establecidas y teorías asociadas a la imagen personal corporativa.	1.1. Describe concepto de imagen personal en la atención a clientes de acuerdo a estándares definidos. 1.2. Identifica y aplicar normativas de higiene y apariencia personal de acuerdo a estándares definidos, teorías asociadas a la imagen personal corporativa. 1.3. Identifica y aplicar estándares relacionadas con el uso de uniforme de acuerdo a normativas establecidas.	1. Protocolos de presentación personal: Conceptos y protocolos de imagen personal corporativa. Aspectos críticos de las normativas de higiene. Normas de presentación personal. Estándares de supermercados relacionados con el uso de uniforme.
2. Aplicar procedimientos de orden y aseo del mesón de atención de acuerdo a protocolos establecidos y buenas prácticas del sector.	2.1. Identifica la importancia del orden y aseo en el puesto de trabajo. 2.2. Aplica procedimiento de orden en el mesón de trabajo según sus características y procedimientos establecidos para el sector.	2. Procedimientos de orden y aseo: Procedimientos de mantención de orden en el puesto de trabajo. Clasificación de materiales y documentación en el mesón de trabajo. Procedimientos de reciclaje de materiales y documentación. Condiciones de limpieza en el puesto de trabajo.
PERFIL DEL FACILITADOR		
Opción 1	Opción 2	Opción 3
*Formación académica como profesional del área Comercial o Relaciones Públicas, con título. *Experiencia laboral en el área de los supermercados, de mínimo tres años, demostrable. *Experiencia como facilitador/a de capacitación para personas adultas, de mínimo 250 horas cronológicas, demostrable.	*Formación académica como Técnico de Nivel Superior del área comercial o relaciones públicas, con título. *Experiencia laboral en el área de los supermercados, de mínimo tres años, demostrable. *Experiencia como facilitador/a de capacitación para personas adultas, de mínimo 250 horas cronológicas, demostrable.	*Experiencia laboral en el área de los supermercados, de mínimo seis años, demostrable. *Experiencia como facilitador/a de capacitación para personas adultas, de mínimo 250 horas cronológicas, demostrable.

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

RECURSOS MATERIALES PARA LA IMPLEMENTACIÓN DEL MÓDULO FORMATIVO

Infraestructura	Equipos y herramientas	Materiales e insumos
<p>*Sala de clases que cuente al menos con 1,5 mt2 por participante, implementada con : Puestos de trabajo individuales que considere mesa y silla o silla universitaria. Escritorio y silla para el facilitador. Conexiones para utilizar medios didácticos, tales como data y salida a internet. Sistema de Ventilación adecuada.</p> <p>*Servicios higiénicos separados para hombres y mujeres, con capacidad suficiente para la cantidad de personas que se atiende en forma simultánea.</p> <p>*Espacio físico adecuado, para realizar actividades y ejercicios de desplazamiento.</p> <p>*Opción 1: Sala-Taller que simule los módulos de atención al cliente de los supermercados, que permita la realización de ejercicios prácticos.</p> <p>*Opción 2: Convenio con supermercados, que permitan la realización de ejercicios prácticos o bien observaciones en terreno.</p>	<p>*Proyector multimedia.</p> <p>*Notebook o PC, para uso del facilitador.</p> <p>*Pizarrón.</p> <p>*Filmadora o cámara fotográfica para registrar evidencias de actividades realizadas.</p> <p>*1 módulo de atención al cliente, que cuente con silla, mesa y bandejas organizadoras de documentos.</p>	<p>*Set de oficina, uno por participante, compuesto por: Carpeta o archivador. Cuaderno o croquera. Lápiz pasta. Lápiz grafito. Goma de borrar. Liquido corrector. Regla.</p> <p>*Manual del participante con todos los contenidos revisados en el módulo.</p> <p>*Impresiones de Guías de Ejercicio sobre temáticas, 1 por participante.</p> <p>*Impresiones de casos de formación y evaluación, 1 por cada grupo de trabajo.</p> <p>*Pautas de observación y realización de Role Playing, 1 por cada grupo de trabajo.</p>

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

MÓDULO FORMATIVO N° 3		
Nombre	ATENCIÓN Y MANEJO DE RECLAMOS DE CLIENTES DE SUPERMERCADOS	
N° de horas asociadas al módulo	30,00	
Código Módulo	MA01835	
Perfil ChileValora asociado al módulo	ATENCIÓN A CLIENTES / P-4711-4225-001-V01.	
UCL(s) ChileValora relacionada(s)	ATENDER Y ASISTIR AL CLIENTE, ASEGURÁNDOSE DE RESOLVER SUS REQUERIMIENTOS, DE ACUERDO A LOS PROCEDIMIENTOS ESTABLECIDOS. / U-4711-4225-001-V01.	
Requisitos de ingreso	Educación básica completa, preferentemente; conocimientos computacionales básicos.	
Competencia del módulo	Resolver los reclamos y requerimientos de los clientes de acuerdo a lo procedimientos establecidos, y normativas vigentes.	
Adaptabilidad a modalidad no presencial	ESTE MÓDULO PUEDE SER ADAPTADO POR EL EJECUTOR PARA DESARROLLO ONLINE.	
APRENDIZAJES ESPERADOS	CRITERIOS DE EVALUACIÓN	CONTENIDOS
1. Responder a requerimientos de clientes, según protocolo establecido, normativa legal y protocolos de buenas prácticas en atención a clientes.	1.1 Aplica técnicas de atención a clientes según protocolo establecido y normativa legal. 1.2 Describe tipos de requerimientos de clientes y su conducto de resolución según protocolo establecido y normativa legal. 1.3 Aplica procedimientos de derivación de requerimientos de acuerdo a protocolos establecidos y normativa legal.	1. Técnicas de atención a clientes: Tipos de requerimientos de clientes. Procedimiento de derivación de requerimientos en el área de atención. Normativa legal vigente de atención a clientes. Políticas comerciales en supermercados.
2. Manejar reclamos de clientes, según protocolos de atención a clientes, uso de software y procedimientos establecidos.	2.1. Identifica proceso de recepción de reclamos de clientes, de acuerdo a los protocolos de atención al cliente y procedimientos establecidos por el sector. 2.2. Entrega la información de recepción de reclamos de acuerdo a los protocolos de atención al cliente y procedimientos establecidos por el sector. 2.3. Identifica las soluciones disponibles de acuerdo al tipo de reclamo, procedimientos establecidos por el sector y normativa legal vigente. 2.4. Aplica técnicas de resolución de reclamos de acuerdo a protocolos de atención a clientes y procedimientos establecidos. 2.5. Registra los reclamos de clientes de acuerdo a los procedimientos establecidos por el sector.	2. Técnicas de recepción de reclamos: Técnicas de escucha activa. Tipos de soluciones disponibles en supermercados para reclamos de clientes. Normativa legal vigente asociada a los reclamos de clientes en supermercados. Técnicas de resolución de reclamos en atención a clientes. Técnicas de registro de reclamos.
3. Aprender a utilizar los procedimientos devolución o cambios de productos, según protocolos de servicio a clientes, procedimientos establecidos y normativa	3.1. Expone las normativas legales asociadas al proceso de devolución y reemplazo de productos de acuerdo procedimientos de atención.	3. Conceptos de la Ley del consumidor del SERNAC: Criterios y aplicación de la ley del consumidor en supermercados. Tipos y características de garantías.

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

vigente.	<p>3.2. Identifica la aplicación de la ley del consumidor en la devolución o cambios de productos en supermercados de acuerdo a la normativa legal vigente y los procedimientos establecidos.</p> <p>3.3. Identifica tipos de garantías y servicios técnicos en supermercados de acuerdo a normativas legales establecidas y procedimiento de atención.</p> <p>3.4. Conoce los protocolos de recepción y derivación del producto de acuerdo a procedimientos y normativa legal vigente.</p> <p>3.5. Aplica procedimiento de devolución y reemplazo de productos de acuerdo a normativas legales establecidas y procedimiento de atención.</p> <p>3.6. Aplica procedimiento de revisión y comprobación de la calidad de producto y documentación respectiva de acuerdo a procedimientos de devolución y cambio de productos y normativa legal vigente.</p>	Servicios técnicos asociados a productos de supermercados. Procedimientos de recepción y derivación de productos. Registros de devolución o reemplazo de producto. Características, periodos y legalidades de garantías externas e internas en supermercados. Procesos y plazos de cambios y reposición de productos. Trabajo y coordinación con el servicio técnico de los productos.
PERFIL DEL FACILITADOR		
Opción 1	Opción 2	Opción 3
<p>*Formación académica como profesional del área Comercial o Relaciones Públicas, con título.</p> <p>*Experiencia laboral en el área de los supermercados, de mínimo tres años, demostrable.</p> <p>*Experiencia como facilitador/a de capacitación para personas adultas, de mínimo 250 horas cronológicas, demostrable.</p>	<p>*Formación académica como Técnico de Nivel Superior del área comercial o relaciones públicas, con título.</p> <p>*Experiencia laboral en el área de los supermercados, de mínimo tres años, demostrable.</p> <p>*Experiencia como facilitador/a de capacitación para personas adultas, de mínimo 250 horas cronológicas, demostrable.</p>	<p>*Experiencia laboral en el área de los supermercados, de mínimo seis años, demostrable.</p> <p>*Experiencia como facilitador/a de capacitación para personas adultas, de mínimo 250 horas cronológicas, demostrable.</p>
RECURSOS MATERIALES PARA LA IMPLEMENTACIÓN DEL MÓDULO FORMATIVO		
Infraestructura	Equipos y herramientas	Materiales e insumos
<p>*Sala de clases que cuente al menos con 1,5 mt2 por participante, implementada con: Puestos de trabajo individuales que considere mesa y silla o silla universitaria. Escritorio y silla para el facilitador. Conexiones para utilizar medios didácticos, tales como data y salida a internet. Sistema de Ventilación adecuada.</p> <p>*Servicios higiénicos separados para hombres y mujeres, con capacidad suficiente para la cantidad de personas que se atiende en forma simultánea.</p> <p>*Espacio físico adecuado, para realizar actividades y ejercicios de desplazamiento.</p> <p>*Laboratorio de computación que cuente con puestos de</p>	<p>*Proyector multimedia.</p> <p>*Notebook o PC, para uso del facilitador.</p> <p>*Pizarrón.</p> <p>*Filmadora o cámara fotográfica para registrar evidencias de actividades realizadas.</p> <p>*1 Módulo de atención que cuente con mesa y silla.</p> <p>*1 computador por cada 4 participantes.</p> <p>*Software de registro de reclamos de los clientes instalado en todos los computadores.</p> <p>*1 computador por participante.</p> <p>*Software de registro de reclamos de los clientes instalado en todos los computadores.</p> <p>*Módulos de atención que cuenten con mesa y silla, 1</p>	<p>*Set de oficina, uno por participante, compuesto por: Carpeta o archivador. Cuaderno o croquera. Lápiz pasta. Lápiz grafito. Goma de borrar. Líquido corrector. Regla.</p> <p>*Manual del participante con todos los contenidos revisados en el módulo.</p> <p>*Manual de garantías (externas e internas), 1 para cada participante.</p> <p>*Protocolos de atención, 1 para cada participante.</p> <p>*Documentos de registro de reclamos de los clientes, 1 para cada participante.</p> <p>*Ley del Consumidor, 1 para cada grupo de trabajo.</p> <p>*Protocolos de devolución y reemplazo de productos, 1</p>

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

<p>trabajo individuales, adecuada ventilación, además de conexión a internet.</p> <p>*Opción 1: Sala-Taller que simule los módulos de atención al cliente de los supermercados, que permita la realización de ejercicios prácticos.</p> <p>*Opción 2: Convenio con supermercados, que permitan la realización de ejercicios prácticos o bien observaciones en terreno.</p>	<p>cada 5 participantes.</p>	<p>para cada grupo de trabajo.</p> <p>*Pauta de realización y de observación de Role Playing, 1 para cada grupo de trabajo.</p>
--	------------------------------	---

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

