



## CONVOCATORIA “TALLER SERVICIO AL CLIENTE”

Fecha de cierre: 11 de mayo 2022

Publicación de resultados: 13 de mayo 2022

La Administración Municipal, a través de la Secretaría de Desarrollo Económico y en convenio con la Federación Nacional de Comerciantes – FENALCO Tolima, en aras de aumentar la productividad y competitividad de las unidades productivas del municipio a través de la implementación de acciones y estrategias que promuevan e impulsen el desarrollo económico y productivo de la ciudad, crea la convocatoria “Escuela servicio al cliente”, un programa de construcción de modelo de servicio al cliente en donde se desarrollarán las etapas de formación, planeación y ejecución.

Lo anterior, se llevará a cabo durante 3 meses para 100 comerciantes de la ciudad de Ibagué en donde se conceptualizará sobre los elementos más importantes del modelo de servicio al cliente, requisitos para la construcción y la prueba del modelo con sus resultados.

### DIRIGIDA A

100 comercios de la ciudad de Ibagué.

### REQUISITOS:

- El proceso de registro inicialmente estará dirigido a empresarios y comerciantes formales de la ciudad de Ibagué.

### DOCUMENTACIÓN REQUERIDA

- Registro Mercantil Actualizado 2022 – Cámara de Comercio
- Registro Único Tributario – RUT (actualizado)





## INSCRIPCION

Los interesados en participar en la Convocatoria “ESCUELA SERVICIO AL CLIENTE”, podrán realizar la respectiva inscripción a través del formulario online habilitado en el link:

<https://forms.gle/EW59cFd5xJqHhfiq7>

Dicho enlace estará disponible a través de la Fan Page en Facebook “Secretaría de Desarrollo Económico Ibagué” y la página web de la administración municipal [www.ibague.gov.co](http://www.ibague.gov.co), debiendo adjuntar a la misma, toda la información, documentos y anexos solicitados, de conformidad con los lineamientos impartidos en la presente convocatoria.

## ETAPAS DE LA CONVOCATORIA

### 1. Fase 1: Inscripción

Los comerciantes interesados podrán inscribirse por medio del link el cual se encontrará en las páginas oficiales de la Alcaldía y FENALCO.

### 2. Fase 2: Formación

A través de talleres prácticos, se sensibilizará y realizarán la construcción de un modelo de servicio al cliente diferenciador y de alto impacto acorde a la ciudad.

### Etapa 1:





SECRETARÍA DE DESARROLLO ECONÓMICO

Formación	Contenido	Tiempo (horas)	Gerente – administrador	Colaboradores
Sensibilización	<ul style="list-style-type: none"><li>- Estado actual del servicio al cliente en la ciudad y en el sector</li><li>- Contextualización del programa y compromisos de los asistentes</li></ul>	1	X	X
Requisitos Gerenciales	Presentación de los ítems que debe desarrollar y socializar los directivos de la empresa con los colaboradores	1	X	
Requisitos Operativos	Presentación de las habilidades, destrezas y conocimiento que deben tener los colaboradores para prestar un buen servicio	1		X
Actuación	Sensibilización sobre el rol del asesor (actor) en el modelo de servicio al cliente, compromisos y contrato laboral	1		X
Control y motivación	<ul style="list-style-type: none"><li>- Construcción de indicadores y encuesta de satisfacción para ejercer control sobre la calidad del servicio al cliente</li><li>- Desarrollo de programas de motivación</li></ul>	2	X	



9C-CER900102

5A-CER1400103

5T-CER4500103





## Etapa 2:

Taller	Contenido	Tiempo (horas)	Gerente administrador	Colaboradores
Segmentación	Construcción del mapa de empatía con el fin de determinar palabras claves y herramientas para empatizar	1	X	X
Personalidad de marca y propuesta de valor	Desarrollo de la personalidad de marca de la empresa y propuesta de valor a transmitir en el servicio al cliente	1	X	X
Modelo de servicio y guion	Construcción de flujo grama, momentos de verdad y paso a paso del servicio al cliente (palabras, gestos, movimientos y actitudes)	2	X	
Apropiación del modelo	Socialización, pruebas y talleres de apropiación del rol y guion suministrados	2		X
Ejercicios de actuación	Puesta en marcha con simulaciones, correcciones y sistematización. Naturalización del proceso	2		X





**Etapa 3:**

Primera visita de control del modelo de servicio al cliente	Por medio de la modalidad de cliente incógnito, se evaluarán diferentes componentes del servicio al cliente (saludo, atención, quejas, cultura, naturalidad)	1 semana
Retroalimentación de los hallazgos	Informe por empresa sobre los resultados obtenidos y ruta de corrección de debilidades	1 semana
Segunda visita de control del modelo de servicio al cliente	Por medio de la modalidad de cliente incógnito, se evaluarán diferentes componentes del servicio al cliente (saludo, atención, quejas, cultura, naturalidad)  Se hará énfasis en las debilidades encontradas	1 semana
Certificación	Se certificará solo aquellas empresas que cumplan las 3 fases del proceso de manera satisfactoria.  Se certificará solo aquellas empresas que presenten un buen servicio al cliente	1 semana



## SELECCIÓN DE BENEFICIARIOS O GANADORES

- Los 100 beneficiarios de la convocatoria y con quienes se dará inicio al piloto, serán seleccionados conforme al orden de registro, siempre y cuando la solicitud de participación cumpla y sea cargada junto con los documentos requeridos para el proceso, en caso de no cumplir el lleno de los requisitos la solicitud no será tomada en cuenta, y la convocatoria continuara abierta hasta la fecha del cierre de esta y/o hasta completar los cupos.
- En aras de lograr un impacto que permita abarcar la mayor cantidad de colaboradores del sector, se dará prelación en la selección de beneficiarios a aquellos comercios que cuenten con mas de 5 colaboradores; lo anterior sin perjuicio de aquellos con menor cantidad, los cuales igualmente pueden postularse y acceder a esta convocatoria.

Es de aclarar que, el rol desempeñado por la administración municipal; no es otro que, generar una estrategia para promover e impulsar el desarrollo económico y productivo de la ciudad, por lo que, en ninguna circunstancia, la administración se hará responsable, por hechos o circunstancias derivados del desarrollo de la presente actividad.

La participación en la convocatoria implica el conocimiento y aceptación de los términos y condiciones descritos en el documento; es de aclarar que, el participante que no esté de acuerdo con los mismos cuenta con el pleno derecho a no participar; sin embargo, la inscripción manifiesta la plena aceptación de las condiciones de la convocatoria.

## MÁS INFORMACIÓN:

Secretaría de Desarrollo Económico -  
Dirección de emprendimiento fortalecimiento empresarial y empleo  
Dirección: Cra 2 No 12-17, Piso 9 Edificio Blue Center

E-mail: [emprendimiento@ibague.gov.co](mailto:emprendimiento@ibague.gov.co)  
Página web: [www.Ibagué.gov.co](http://www.Ibagué.gov.co)

