



Programa	Competencia
CODIGO	COMP-LOGI-DIST-006
Fecha	25/07/2009
Paginas	Página 1 de 8

### CURSO DE CAPACITACIÓN

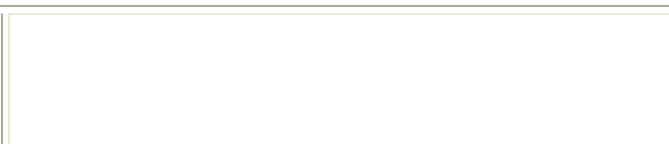
<b>CÓDIGO DEL CURSO</b>	COMP-LOGI-DIST-006	<b>NOMBRE DEL CURSO</b>	SERVICIO AL CLIENTE		
<b>SECTOR</b>	LOGÍSTICA				
<b>SUBSECTOR</b>	DISTRIBUCIÓN				
<b>PERFIL OCUPACIONAL</b>	SERVICIO AL CLIENTE				
<b>Unidades de Competencias Laborales Asociadas al Curso de Capacitación</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• MÓDULO N° 1: BRINDAR SERVICIO AL CLIENTE.</li> <li>• MÓDULO N° 2: ENTREGAR INFORMACIÓN DE ESTADO DE LA CARGA.</li> </ul>				
<b>N° Total de horas<sup>1</sup></b>	40	<b>Porcentaje (%) horas teóricas</b>	30%	<b>Porcentaje (%) horas prácticas</b>	70%
<b>Perfil del Relator</b>	<p>Profesional o técnico del área ocupacional asociada al curso de capacitación, con a lo menos 3 años de experiencia en el rubro que, además de desarrollar materiales de enseñanza, guías de aprendizaje y pruebas de desempeño, etc., cumpla el rol de un facilitador que asiste, guía, interactúa, apoya, ayuda, supervisa y evalúa a los participantes, con el fin de monitorear en cada uno de ellos, el proceso de desarrollo de la(s) competencia(s) deseada(s), asegurándose que esta meta sea lograda.</p> <p>Como facilitador, genera un ambiente organizado de trabajo disponiendo los espacios y recursos en función del proceso de capacitación, propicia un ambiente de trabajo que facilita la generación de aprendizajes orientados a la acción, proporciona una instrucción personalizada, aclara los objetivos de aprendizaje, resuelve posibles problemas de aprendizaje y ayuda a seleccionar y a ejercitar las actividades que le permitan al participante lograr</p>				

<sup>1</sup> Incluye horas de Extracción de Evidencias.



Programa	Competencia
CODIGO	COMP-LOGI-DIST-006
Fecha	25/07/2009
Paginas	Página 2 de 8

	<p>las metas propuestas. Al supervisar, ayuda a cada participante a determinar cuando está listo para ser evaluado y aplica las evaluaciones de desempeño entregando la retroalimentación respectiva.</p>
<p><b>Requisitos de entrada de los participantes</b></p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Hombres y mujeres mayores de 18 años.</li> <li>• Cesantes y trabajadores dependientes o independientes.</li> <li>• Preferentemente contar con al menos 2 años de experiencia en las funciones definidas y entrenamiento formal que acredite conocimientos y habilidades que aparecen en las unidades de competencias laborales del perfil.</li> <li>• Saber leer y escribir.</li> <li>• Manejo de las cuatro operaciones aritméticas básicas.</li> </ul>
<p><b>Objetivo General del Curso de Capacitación</b></p>	<p>Desarrollar en los participantes las competencias laborales que le permitan mantener actualizados los sistemas de distribución, supervisión del personal operativo y courier a su cargo, especificaciones particulares, supervisa y ayuda negociar.</p> <p>Asimismo la función de mantener y desarrollar la relación con clientes de la compañía y coordinación de rutas, coordinar el envío de documentación y retroalimentar con información a los clientes interno y externo respecto del servicio logístico dispuesto. Otra habilidad que la persona debe ejecutar es control e inspección de estado de embalajes, de carga y descarga de móviles a los clientes internos y externo. Debe asegurar el cumplimiento de las especificaciones para el producto solicitadas por la empresa y el cliente y tomar acciones correctivas para satisfacer eficiente y efectivamente el cumplimiento los procedimientos.</p> <p>Es necesario dominar los principios y fundamentos en las materias técnicas relacionadas con servicio al cliente, tales como transporte, logística, comercio exterior y administración. La persona debe tener una conducta de respeto y orden frente a las normas de higiene y seguridad durante la jornada, una fluida comunicación con las distintas secciones y compañeros de trabajo, junto a una adecuada presentación personal.</p>



Programa	Competencia
CODIGO	COMP-LOGI-DIST-006
Fecha	25/07/2009
Paginas	Página 3 de 8

<b>Prerrequisitos del Curso de Capacitación</b>	Este curso, requiere del <u>diagnóstico y nivelación</u> de conocimientos básicos, específicos y reglamentarios asociados al respectivo perfil ocupacional. Evidencias directas de ambos procesos, las que cada participante deberá archivar en su <u>portafolio</u> .
---	--

<b>NOMBRE DEL MÓDULO 1</b>	<b>BRINDAR SERVICIO AL CLIENTE</b>
----------------------------	------------------------------------

Aprendizajes Esperados	Criterios de Evaluación
<p>1. Generar Información, documentación para retiro y distribución de la carga y unidades en flujo normal, devolución, rechazo y anomalías.</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Recibe información desde clientes vía sistema computacional o documental, por ejemplo cantidades, destino, tipos de productos, horarios, couriers, tipos de embalajes, tipos de documentos u ordenes de servicio previamente digitadas según área de negocio, los requerimientos del cliente y los procedimientos establecidos.</li> <li>• Lee y controla información de las órdenes de servicio, ya sea cliente, destinos, carga, cantidades de bultos, peso, volumen u otra especificación según área de negocio, los requerimientos del cliente y los procedimientos establecidos.</li> <li>• Genera informes a clientes internos y externos con información completa del estado de la carga, ya sea en proceso de distribución, almacenamiento, horarios de despacho, de llegada al cliente u otra especificación según área de negocio, los requerimientos del cliente y los procedimientos establecidos.</li> <li>• Genera números de reserva en caso de retiros adicionales de carga, anular o modificar datos del retiro según área de negocio, los requerimientos del cliente y los procedimientos establecidos.</li> <li>• Genera tareas y órdenes de servicio de distribución recibidas por especificaciones del cliente según área de negocio, los requerimientos del cliente y los procedimientos establecidos.</li> <li>• Chequea servicios de retiro o distribución pendientes por clientes según área de negocio, los requerimientos del cliente y los procedimientos establecidos.</li> <li>• Recibe y solicitar ordenes de servicio, ya sea pedidos de carga del cliente, horarios de recepción de carga o retiros de mercaderías de los clientes según área de negocio, los requerimientos del cliente y los procedimientos establecidos.</li> </ul>



Programa	Competencia
CODIGO	COMP-LOGI-DIST-006
Fecha	25/07/2009
Paginas	Página 4 de 8

	<ul style="list-style-type: none"><li>• Coordina información y documentación respecto de la carga o mercaderías solicitadas al centro de distribución u bodegas por parte de los clientes internos o externos según área de negocio, los requerimientos del cliente y los procedimientos establecidos.</li><li>• Emite informes de gestión de las áreas involucradas en el retiro y distribución de mercaderías, ya sea despacho, preparación de pedidos, distribución, ventas u otra área de negocio, los requerimientos del cliente y los procedimientos establecidos.</li><li>• Guía y orienta a los clientes externos del conducto regular que deben seguir para solucionar sus problemas.</li><li>• Recomienda a los clientes interno y externo de las diferentes opciones de solución para la carga o mercaderías con problemas en la operación logística.</li><li>• Explica adecuadamente los motivos y las respuestas a los clientes externos acerca del problema con la carga.</li><li>• Entrega una atención gentil y responsable a los clientes al momento de impartir instrucciones respecto a las preguntas de clientes.</li><li>• Empaliza con los clientes y da respuestas oportunas a las consultas.</li><li>• Determina la cantidad de información y documentación que es necesaria para resolver el problema respecto a la carga, ya sea faltantes, dañada, devolución u otra variable.</li><li>• Obtiene información precisa y clara para resolver los problemas de la carga a su debido tiempo.</li><li>• Implementa soluciones, ya sea utilización de correo electrónico, internet u otro para hacer más expedito la información proveniente de los clientes y sus cargas.</li><li>• Selecciona alternativas para entregar soluciones al cliente y lograr un pleno servicio.</li><li>• Mide los resultados alcanzados en las operaciones de distribución de acuerdo a las soluciones alcanzadas.</li></ul>
	<ul style="list-style-type: none"><li>• Recibe preguntas respecto de la carga por parte de clientes, ya sea retrasos, devoluciones o rechazos, horarios, cantidades de productos, volumen u otra especificación según área de negocio, los requerimientos del cliente y los procedimientos establecidos.</li><li>• Informa al cliente de las soluciones en caso de problemas con la carga con carta formal, ya sea carga extraviada, dañada o devuelta según área de negocio, los requerimientos del cliente y los procedimientos establecidos.</li><li>• Revisa diariamente los mensajes y dar respuesta lo antes posible a todas las solicitudes de los clientes interno y externo según área de negocio, los requerimientos del cliente y los procedimientos establecidos.</li><li>• Recepciona información del cliente referente a datos de reclamos de su carga y procesar entre</li></ul>



Programa	Competencia
CODIGO	COMP-LOGI-DIST-006
Fecha	25/07/2009
Paginas	Página 5 de 8

**2. Administrar servicio de entrega, pagos y reclamos respecto de la carga y unidades en distribución.**

- las demás áreas para dar una solución rápida y efectiva según área de negocio, los requerimientos del cliente y los procedimientos establecidos.
- Confirma con cliente la carga en operación de devolución y rechazo, además de registrar la información en sistema según área de negocio, los requerimientos del cliente y los procedimientos establecidos.
  - Controla los pagos hechos por clientes al transportista o courier, ya sea con planilla u otro documento que se presenta a recaudación según área de negocio, los requerimientos del cliente y los procedimientos establecidos.
  - Administra reclamos directamente con clientes y transportista o courier respecto a problemas con la carga, ya sea por retrasos, carga dañada, faltantes o cualquier circunstancia según área de negocio, los requerimientos del cliente y los procedimientos establecidos.
  - Revisa y verifica estado de órdenes de servicio, ya sea de retiro o distribución de carga según área de negocio, los requerimientos del cliente y los procedimientos establecidos.
  - Implementa planes de control e indicadores de nivel de servicio para lograr captar los errores en el servicio y buscar posibles soluciones según área de negocio, los requerimientos del cliente y los procedimientos establecidos.
  - Coordina con áreas que corresponda las mercaderías en proceso de devolución y rechazo según área de negocio, los requerimientos del cliente y los procedimientos establecidos.
  - Coordina con clientes la operación de retiro y distribución de carga o mercaderías área de negocio, los requerimientos del cliente y los procedimientos establecidos.
  - Ayuda al cliente interno y externo a identificar los errores y alcanzar las posibles soluciones respecto a plazos de pago, entrega oportuna de carga u otra variable.
  - Conoce y comprende cuales son las inquietudes de los clientes y hace mejoras por alcanzar el más alto nivel de servicio al cliente en su jornada laboral.
  - Entrega apoyo al cliente y hace un seguimiento de su problema oportunamente.
  - Demuestra respeto por todos los clientes y responde eficazmente acerca de los problemas originados con la carga.
  - Manifiesta interés por comprender las falencias del servicio y ayuda a satisfacer las necesidades de los usuarios externos.
  - Selecciona y ejecuta los mejores procedimientos para mejorar el sistema de pagos y reclamos de los clientes, ya sea crea planillas especiales por clientes y utiliza códigos de servicio.
  - Cambia la alternativa de solución respecto a problemas en la entrega de la información de distribución al cliente, utiliza el teléfono y email más que cartas formales enviadas por correo.
  - Monitorea el servicio de reclamos obteniendo estadísticas y datos relevantes para mejorarlo.



Programa	Competencia
CODIGO	COMP-LOGI-DIST-006
Fecha	25/07/2009
Paginas	Página 6 de 8

	<ul style="list-style-type: none"> <li>Describe los procedimientos de solución al presentarse reclamos y problemas referidos a la carga enviada al cliente.</li> <li>Relaciona la información obtenida y ejecuta planes de mejoramiento dirigidos por cliente, zona, carga u otra variable.</li> </ul>
--	--

<b>NOMBRE DEL MÓDULO 2</b>	<b>ENTREGAR INFORMACIÓN DE ESTADO DE CARGA.</b>
----------------------------	---

Aprendizajes Esperados	Criterios de Evaluación
<p>1. Monitorear e informar horario de carga, descarga y llegada al cliente, visibilidad y unidades en flujo normal, devolución y rechazo al cliente.</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Informa al cliente de horarios de entrega o retiros de carga, devoluciones, rechazos, atrasos, quiebres de stock u otra circunstancia a primera hora del día o con suficiente antelación según área de negocios, los requerimientos del cliente y los procedimientos establecidos.</li> <li>Coordina con cliente y área que corresponda cuando existe una cantidad mayor o menor de carga de lo habitual, retiros nocturnos, carga con volumen u otra variable importante que resaltar según área de negocios, los requerimientos del cliente y los procedimientos establecidos.</li> <li>Monitorea el transporte en forma permanente con sistema de radio transmisión, GPS, teléfono celular u otro desde bodega hasta que la carga sea entregada en forma conforme de parte del cliente según área de negocios, los requerimientos del cliente y los procedimientos establecidos.</li> <li>Informa inmediatamente en caso de carga o mercaderías en devolución y rechazo recibidas por el courier o transportista durante la distribución o retiro, al personal que corresponda y al cliente según área de negocios, los requerimientos del cliente y los procedimientos establecidos.</li> <li>Chequea y actualiza la información en sistema a medida que la operación avanza y se reciban las recepciones o ordenes de retiro de carga conforme de parte del cliente según área de negocios, los requerimientos del cliente y los procedimientos establecidos.</li> <li>Solicita a proveedores de transporte y distribución informar sobre cualquier situación ajena a la jornada normal y también de carga en devolución y rechazo según área de negocios, los requerimientos del cliente y los procedimientos establecidos.</li> <li>Emite informe del monitoreo o seguimiento de la operación de distribución o retiro de mercaderías para posteriores mejoras en el servicio según área de negocios, los requerimientos</li> </ul>



Programa	Competencia
CODIGO	COMP-LOGI-DIST-006
Fecha	25/07/2009
Paginas	Página 7 de 8

	<p>del cliente y los procedimientos establecidos.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Explica adecuadamente la ruta asignada al courier o transportista y acepta recomendaciones de estos respecto a posibles cambios debido a trabajos, cambios de sentido de tránsito u otros.</li> <li>• Orienta a courier y transportistas a seguir en detalle las rutas asignadas en orden a cumplir con los procedimientos establecidos por la empresa y sus clientes.</li> <li>• Realiza mejoras en la entrega de información respecto a la programación de rutas a las demás áreas involucradas en la distribución y retiro de mercaderías, éstas pueden ser entregadas vía documental o sistema.</li> <li>• Promueve el monitoreo constante de los móviles y equipos de distribución por diferentes vías, ya sea por teléfono celular, radio transmisión u otro sistema en orden a entregar el mejor servicio.</li> <li>• Coordina eficazmente la entrega de rutas, utiliza cada vez mejores variables como destinos, horarios, clientes, rutas, u otros en la determinación de la mejor ruta.</li> <li>• Determina la cantidad de información necesaria en la solución de problemas entre las áreas involucradas en el retiro y distribución de carga.</li> <li>• Relaciona la información obtenida en ruta por el transportista y establece relaciones respecto de los reclamos de clientes por el servicio de distribución, ya sea por retrasos, carga dañada o faltante.</li> <li>• Obtiene información relevante para solucionar problemas en la descarga de bultos, productos o unidades.</li> <li>• Transfiere oportunamente información relacionada a errores y falencias en la entrega, retiro de carga o mercaderías.</li> <li>• Monitorea las alternativas de solución más efectivas respecto la operación logística y sus problemas de horarios, plazos de entrega, actitud del personal por el servicio u otro.</li> </ul>
<p><b>2. Generar y entregar informes de niveles de servicio al cliente interno y externo periódicamente.</b></p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Mantiene estadísticas de servicio logístico dispuesto para clientes externos e internos por periodos de tiempo u otra variable según área de negocios, los requerimientos del cliente y los procedimientos establecidos.</li> <li>• Entrega informes de niveles de servicio por clientes y áreas involucradas en la operación logística, ya sea cantidades de despachos, facturación, retiros, atrasos, confirmación de entregas, horarios de llegada y salida u otro según área de negocios, los requerimientos del cliente y los procedimientos establecidos.</li> <li>• Ordena y analiza datos respecto del servicio logístico de distribución y retiro de carga y convertirlos a indicadores de nivel de servicio según área de negocios, los requerimientos del cliente y los procedimientos establecidos.</li> </ul>



Programa	Competencia
CODIGO	COMP-LOGI-DIST-006
Fecha	25/07/2009
Paginas	Página 8 de 8

- Emite informes con promedios, porcentajes y notas respecto del servicio y enviarlos a los clientes internos y externos según área de negocios, los requerimientos del cliente y los procedimientos establecidos.
- Recomienda llevar registros de toda la operación logística, su actividad operativa, ya sea distribución, entrega o retiro de carga.
- Logra información relevante acerca del nivel de servicio entregado por transportistas y personal de otras áreas para generar informes individuales dirigidos a niveles superiores.
- Ayuda a complementar información entregada por clientes respecto a falencias en el servicio de entrega de carga, ya sea por continuos retrasos, productos faltantes u otros.
- Promueve realizar continuos mejoramientos en la recolección de información, ya sea vía teléfono, e-mail o correo.
- Explica la información entregada a niveles superiores en forma de gráficos y estadísticas y logra la comprensión de éstos.
- Determina la cantidad de información que es necesaria para resolver el problema.
- Obtiene información relevante para regularizar la documentación de entrega de carga y retiro desde los clientes.
- Analiza e implementa mejoras efectivas en relación a regularizar y separar la documentación e información de productos defectuosos.
- Ayuda a desarrolla acciones preventivas ante problemas que se repiten respecto de la documentación de productos defectuosos.
- Reúne documentación y emite informes de gestión de los transportistas y su rendimiento por ruta.