

| | | |
|--|-----------------------|--|
|  Inserta | <h2>ACTIVIDAD 1.</h2> | Página 1 / 2 Fecha cumplimentación: |
| CURSO: AUXILIAR DE SERVICIOS GENERALES | | |
| MÓDULO: 1. ATENCIÓN AL CLIENTE | | |
| PROVEEDOR DE FORMACIÓN: Instituto FOCAN | | |
| DOCENTE(S): | | |

ACTIVIDAD 1. LLUVIA DE IDEAS

Vamos a elaborar una lluvia de ideas para conocer las labores específicas de un controlador de accesos.
 Para ello, deberás responder a la siguiente pregunta:

¿De qué se encarga un Auxiliar de Servicios Generales?

Anota 4 ideas que te vengan a la mente.

- IDEA 1:**
- IDEA 2:**
- IDEA 3:**
- IDEA 4:**

A continuación, realizaremos una **puesta en común, en voz alta**, con las ideas anotadas por todos los compañeros y por todas las compañeras.

| | | |
|--|---------------------|------------------------|
|  Inserta | ACTIVIDAD 1. | Página 2 / 2 |
| | | Fecha cumplimentación: |
| CURSO: AUXILIAR DE SERVICIOS GENERALES | | |
| MÓDULO: 1. ATENCIÓN AL CLIENTE | | |
| PROVEEDOR DE FORMACIÓN: Instituto FOCAN | | |
| DOCENTE(S): | | |

Una vez escuchadas todas las aportaciones del grupo, vamos a establecer 5 ideas comunes que nos ayudarán a entender las tareas a desempeñar por un Auxiliar de Servicios Generales.

Anota las ideas comunes tratadas en clase.

IDEA COMÚN 1:

IDEA COMÚN 2:

IDEA COMÚN 3:

IDEA COMÚN 4.



| | | |
|--|----------------------|--|
|  Inserta | <h2>ACTIVIDAD 2</h2> | Página 1 / 2 Fecha cumplimentación: |
| CURSO: AUXILIAR DE SERVICIOS GENERALES | | |
| MÓDULO: 1. ATENCIÓN AL CLIENTE | | |
| PROVEEDOR DE FORMACIÓN: Instituto FOCAN | | |
| DOCENTE(S): | | |

ACTIVIDAD 2. IDENTIFICACIÓN DE LOS ELEMENTOS DE LA COMUNICACIÓN.

A continuación, se presentan 4 textos diferentes. En este sentido, analiza los siguientes textos y contesta a las preguntas relacionadas con la identificación de los elementos de la comunicación.

TEXTO 1: En un correo electrónico, la profesora María le escribió a su colega Juan: "Necesitamos reunirnos mañana a las 9:00 AM para discutir el proyecto de ciencias. ¿Te parece bien la hora?"

TEXTO 2: Durante una reunión de equipo, el jefe de ventas dijo a sus empleados: "Este trimestre necesitamos aumentar nuestras ventas en un 20%. Quiero que cada uno de ustedes presente sus estrategias el viernes."

TEXTO 3: Un estudiante le envió un mensaje de texto a su compañero de clase: "¿Me puedes prestar tus apuntes de matemáticas? Me perdí la clase de hoy."

TEXTO 4: En una conferencia, el orador principal comenzó su discurso diciendo: "Bienvenidos a todos. Hoy vamos a explorar las últimas tendencias en tecnología sostenible."



| | | |
|--|--------------------|------------------------|
|  Inserta | ACTIVIDAD 2 | Página 2 / 2 |
| | | Fecha cumplimentación: |
| CURSO: AUXILIAR DE SERVICIOS GENERALES | | |
| MÓDULO: 1. ATENCIÓN AL CLIENTE | | |
| PROVEEDOR DE FORMACIÓN: Instituto FOCAN | | |
| DOCENTE(S): | | |

Contesta a las siguientes preguntas para cada texto:

1. ¿Quién fue el emisor?
2. ¿Quién fue el receptor?
3. ¿Cuál fue el mensaje?
4. ¿Cuál fue el canal?
5. ¿Qué código se utilizó?
6. ¿Cuál era el contexto?

Tras terminar lo vamos a corregir entre todo el alumnado.





Inserta

ACTIVIDAD 3

Página 1 / 2

Fecha
cumplimentación:

CURSO: AUXILIAR DE SERVICIOS GENERALES

MÓDULO: 1. ATENCIÓN AL CLIENTE

PROVEEDOR DE FORMACIÓN: Instituto FOCAN

DOCENTE(S):

ACTIVIDAD 3. VIDEO- FORUM: BARRERAS DE LA COMUNICACIÓN.

Tras la visualización del vídeo propuesto anota ejemplos de cada barrera de la comunicación. Una vez lo hayas hecho, piensa en algún momento de tu vida donde te has encontrado con esta barrera. Luego lo comentaremos en clase.

| BARRERAS FÍSICAS | BARRERAS SEMÁNTICAS |
|------------------------|-----------------------|
| | |
| | |
| | |
| | |
| BARRERAS SOCIOGRÁFICAS | BARRERAS PSICOLÓGICAS |
| | |
| | |
| | |
| | |



Cofinanciado por
la Unión Europea

| | | |
|--|--------------------|------------------------|
|  Inserta | ACTIVIDAD 3 | Página 2 / 2 |
| | | Fecha cumplimentación: |
| CURSO: AUXILIAR DE SERVICIOS GENERALES | | |
| MÓDULO: 1. ATENCIÓN AL CLIENTE | | |
| PROVEEDOR DE FORMACIÓN: Instituto FOCAN | | |
| DOCENTE(S): | | |

Anota otras barreras que te hayan parecido interesantes tras la puesta en común con tus compañeros/as:

1:

2:

3:

4:

5:



| | | |
|--|----------------------|--|
|  Inserta | <h2>ACTIVIDAD 4</h2> | Página 1 / 4 Fecha cumplimentación: |
| CURSO: AUXILIAR DE SERVICIOS GENERALES | | |
| MÓDULO: 1. ATENCIÓN AL CLIENTE | | |
| PROVEEDOR DE FORMACIÓN: Instituto FOCAN | | |
| DOCENTE(S): | | |

ACTIVIDAD 4: CASO PRÁCTICO: CONTROL DE ACCESO EFECTIVO.

Tras la lectura en alto del siguiente caso, deberás describir como enfrentar a varias situaciones aplicando los elementos de un proceso de comunicación efectiva.

Contexto: Eres un auxiliar de servicios generales en un edificio de oficinas. Tu tarea principal es controlar el acceso al edificio, asegurándote de que solo entren las personas autorizadas y proporcionando información y asistencia a los visitantes.

Escenario 1: Visitante Confundido

Un visitante, el Sr. Gómez, llega al edificio visiblemente confundido y algo apresurado. Se acerca a ti y te pregunta cómo llegar a la oficina de la empresa "Tech Innovations" para una reunión que comienza en 10 minutos.

Escenario 2: Acceso Restringido

Una persona, la Sra. Martínez, intenta acceder al edificio diciendo que tiene una entrega urgente para una de las oficinas. Sin embargo, su nombre no está en la lista de personas autorizadas para ingresar.



| | | |
|--|--------------------|------------------------|
|  Inserta | ACTIVIDAD 4 | Página 2 / 4 |
| | | Fecha cumplimentación: |
| CURSO: AUXILIAR DE SERVICIOS GENERALES | | |
| MÓDULO: 1. ATENCIÓN AL CLIENTE | | |
| PROVEEDOR DE FORMACIÓN: Instituto FOCAN | | |
| DOCENTE(S): | | |

Responde como te comunicarías y que dirías en el escenario 1:



| | | |
|--|--------------------|------------------------|
|  Inserta | ACTIVIDAD 4 | Página 3 / 4 |
| | | Fecha cumplimentación: |
| CURSO: AUXILIAR DE SERVICIOS GENERALES | | |
| MÓDULO: 1. ATENCIÓN AL CLIENTE | | |
| PROVEEDOR DE FORMACIÓN: Instituto FOCAN | | |
| DOCENTE(S): | | |

Responde como te comunicarías y que dirías en el escenario 2:



| | | |
|--|----------------------|--|
|  Inserta | <h2>ACTIVIDAD 4</h2> | Página 4 / 4 Fecha cumplimentación: |
| CURSO: AUXILIAR DE SERVICIOS GENERALES | | |
| MÓDULO: 1. ATENCIÓN AL CLIENTE | | |
| PROVEEDOR DE FORMACIÓN: Instituto FOCAN | | |
| DOCENTE(S): | | |

Tras esto vamos a poner en común con el resto del grupo las diferentes respuestas. Elementos clave a tener en cuenta:

- **Claridad:** ¿Fue el mensaje claro y fácil de entender?
- **Precisión:** ¿Se proporciona información precisa y relevante?
- **Interés:** ¿Se muestra empatía y se atiende las necesidades del visitante?
- **Oportunidad:** ¿Se eligió el momento adecuado para transmitir cada parte del mensaje?
- **Lenguaje Común:** ¿Se usó un lenguaje accesible y comprensible para el visitante?
- **Feedback:** ¿Se verificó si el visitante entendió correctamente la información?
- **Actitudes:** ¿Qué actitudes debemos mostrar los auxiliares hacia nosotros mismos, el tema y el visitante?

| | | |
|--|----------------------|--|
|  Inserta | <h2>ACTIVIDAD 5</h2> | Página 1 / 2 Fecha cumplimentación: |
| CURSO: AUXILIAR DE SERVICIOS GENERALES | | |
| MÓDULO: 1. ATENCIÓN AL CLIENTE | | |
| PROVEEDOR DE FORMACIÓN: Instituto FOCAN | | |
| DOCENTE(S): | | |

ACTIVIDAD 5: ROLE PLAY: SIMULACIÓN DE UN AUXILIAR DE SERVICIOS GENERALES

Se realizará una pequeña simulación sobre cómo debe actuar un Auxiliar de Servicios Generales. Para ello, se asignarán dos roles:

1. Auxiliar de Servicios Generales.
2. Personas que van a acceder a la instalación.

Se determinará una zona para realizar la simulación. El docente se encargará de dar las indicaciones pertinentes siempre dejando espacio para la propia capacidad de resolución de problemas por parte del alumnado.

NORMAS PARA LA REALIZACIÓN DE LA SIMULACIÓN:

1. Hablar en tono moderado y sin generar ruidos innecesarios.
2. Respetar los roles asignados.
3. Respetar las indicaciones que da el/la docente para el desarrollo de la actividad.
4. Manifestar las dudas en orden y respetando el turno de palabra.



| | | |
|---|--------------------|------------------------|
|  | ACTIVIDAD 5 | Página 2 / 2 |
| | | Fecha cumplimentación: |
| CURSO: AUXILIAR DE SERVICIOS GENERALES | | |
| MÓDULO: 1. ATENCIÓN AL CLIENTE | | |
| PROVEEDOR DE FORMACIÓN: Instituto FOCAN | | |
| DOCENTE(S): | | |

RESPONDE A LAS SIGUIENTES PREGUNTAS TRAS LA REALIZACIÓN DE LA SIMULACIÓN.

¿Qué dificultades han surgido en la realización de la simulación?

¿Qué has aprendido de esta práctica?

| | | |
|--|----------------------|--|
|  Inserta | <h2>ACTIVIDAD 6</h2> | Página 1 / 1 Fecha cumplimentación: |
| CURSO: AUXILIAR DE SERVICIOS GENERALES | | |
| MÓDULO: 1. ATENCIÓN AL CLIENTE | | |
| PROVEEDOR DE FORMACIÓN: Instituto FOCAN | | |
| DOCENTE(S): | | |

ACTIVIDAD 6: CASO PRÁCTICO: ESCUCHA ACTIVA EN LA RECEPCIÓN.

Tras la lectura en alto del siguiente caso práctico, deberás responder a 4 preguntas. A continuación, se generará un debate en el aula para poner en común las ideas planteadas.

CASO PRÁCTICO.

El Sr. Martínez llega a la recepción del edificio de oficinas visiblemente molesto. Se acerca al auxiliar de servicios generales y expresa su frustración porque un paquete importante que debía recibir hoy no ha llegado. El auxiliar de servicios generales lo escucha atentamente, mantiene contacto visual y asiente con la cabeza mientras el Sr. Martínez habla. Luego, el auxiliar dice: "Entiendo que esté frustrado, Sr. Martínez. Usted esperaba recibir un paquete importante hoy y no ha llegado. ¿Podría decirme si tiene un número de seguimiento o algún detalle adicional sobre el paquete para que podamos verificarlo?". El Sr. Martínez proporciona más información y el auxiliar toma nota, repitiendo algunos detalles clave para confirmar la información. Finalmente, el auxiliar promete seguir investigando y actualizar al Sr. Martínez lo antes posible.

Preguntas:

- ¿Cómo demostró el auxiliar de servicios generales que estaba escuchando activamente?
- ¿Qué técnicas de escucha activa se utilizaron (parafraseo, preguntas abiertas, lenguaje corporal, etc.)?
- ¿Cómo reaccionaron los visitantes a la escucha activa del auxiliar de servicios generales?
- ¿Qué se podría haber hecho mejor?

