	SERVICIO NACIONAL DE APRENDIZAJE SENA REGIONAL Evidencia de Conocimiento	Versión 2020

CUESTIONARIO DE EVALUACION

1. **DATOS GENERALES:**

Programa de Formación	**EMPRENDEDOR EN PRODUCCION DE PRODUCTOS DE PANIFICACION**
Resultado de aprendizaje	Apropiar conocimientos básicos de atención al cliente
Tipo de Evidencia	CONOCIMIENTO

Nombre del Instructor	Diana Esther Carrillo Pérez		
Nombre del Aprendiz	Samuel Rivadeneira.	CC	1006.617.783
Código de Ficha	2363278		
Duración de la Evaluación	1 hora y 30 minutos		
Objetivo de la evaluación	Verificar el aprendizaje los aprendices sobre sobre atención al cliente		
Lugar y fecha			

Preguntas 01. En tus palabras explica como entiendes el concepto de servicio al cliente

Es el conjunto de actividades. que se ofrece a. un cliente

Pregunta 02. ¿Para ti quien es un cliente?

Son fundamento de todo trabajo. forman parte. de una organización son el alma de todos los negocios

Pregunta 03. ¿Define quien es un cliente interno y un cliente externo?

cliente externo: Son los proveedores.
cliente interno: planta de personal

Pregunta 04: ¿Para ti que es un momento de verdad?

Es el preciso instante en que el cliente se pone. en contacto con nuestro Servicio

Pregunta 05 Anuncia 5 acciones de un momento de verdad

- De al cliente su total atención
- sea natural.
- demuestre energía
- sea el agente de la cliente
- pronte..

SENA	**SERVICIO NACIONAL DE APRENDIZAJE SENA** **REGIONAL** Evidencia de Conocimiento	Versión 2020

Pregunta 06. Enumera 5 factores claves para de un buen servicio al cliente

- Servicio es instantaneo
- el servicio no puede demostrarse
en el servicio el cliente es juez de calidad
servicio es intangible.

Pregunta 07. Describe los aspectos clave para recuperar un cliente

Identificar al cliente.
Analizar los errores.
Escuche el problema
ofrecele mejores beneficios.

ACTIVIDAD GRUPAL

8. En grupo realizar un dramatizado con una atención excelente al cliente.

9. En grupo realizar un dramatizado donde hay falencias en la atención al cliente y utiliza estrategia para recuperación del cliente.

FIRMA APRENDIZ Samuel Pinderein.

FIRMA INSTRUCTOR Diana Correa

INSTRUMENTO DE EVALUACIÓN

1. DATOS GENERALES

Programa de Formación:	EMPRENDIMIENTO EN EL PROCESAMIENTO DE PRODUCTOS DE PANIFICACION
Aprendiz	Genaldes Toro
No. ficha	2363278
Resultado de aprendizaje	Establecer características y competencias emprendedoras personales de acuerdo con sus potencialidades, objetivos y el entorno.
Actividad de Aprendizaje:	Identificar la herramienta de Modelo de negocio canvas para definir y crear modelos de negocio innovadores.
Evidencia de Producto	Lienzo del modelo de negocio canvas diligenciado
Evidencia de Conocimiento	Heteroevaluación, co-evaluación y autoevaluación
Criterios de Evaluación: Formula el formato de Negocio canvas de acuerdo a su idea de negocio.	

2. LISTA DE CHEQUEO

No.	VARIABLES/INDICADORES DE LOGRO	CUMPLE		Observaciones
		SI	NO	
1.	Identifica las cuatro grandes áreas: clientes, oferta, infraestructura y viabilidad económica.	X		Identifica con facilidad las 4 áreas en el recuadro de los 9 bloque de la estructura canvas.
2.	Identifica cada uno de los bloques que componen el lienzo del modelo de negocio canvas: Segmento de cliente, canales de distribución y comunicación. Relación con los clientes, propuesta de valor, recursos clave, actividades clave, socios claves, fuentes de ingresos y gastos.	X		Se verifica la identificación de los elementos del modelo de negocio canvas.
3.	Presenta el formato totalmente diligenciado de la herramienta modelo de negocio canvas con su idea de negocio.	X		Presenta físicamente el formato de modelo de negocio canvas.

3. EVALUACIÓN:

Observaciones: Muestra con claridad en desarrollo del aprendizaje

Juicio de Valor: Aprobado

Genaldes Toro
1006.617.321

INSTRUMENTO DE EVALUACIÓN

1. DATOS GENERALES

Programa de Formación:	EMPRENDIMIENTO EN EL PROCESAMIENTO DE PRODUCTOS DE PANIFICACION
Aprendiz	Daisi Madrid
No. ficha	2363278
Resultado de aprendizaje	Establecer características y competencias emprendedoras personales de acuerdo con sus potencialidades, objetivos y el entorno.
Actividad de Aprendizaje:	Identificar la herramienta de Modelo de negocio canvas para definir y crear modelos de negocio innovadores.
Evidencia de Producto	Lienzo del modelo de negocio canvas diligenciado
Evidencia de Conocimiento	Heteroevaluación, co-evaluación y autoevaluación
Criterios de Evaluación: Formula el formato de Negocio canvas de acuerdo a su idea de negocio.	

2. LISTA DE CHEQUEO

No.	VARIABLES/INDICADORES DE LOGRO	CUMPLE		Observaciones
		SI	NO	
1.	Identifica las cuatro grandes áreas: clientes, oferta, infraestructura y viabilidad económica.			Identifica con facilidad las 4 áreas en el recuadro de los 9 bloque de la estructura canvas.
2.	Identifica cada uno de los bloques que componen el lienzo del modelo de negocio canvas: Segmento de cliente, canales de distribución y comunicación. Relación con los clientes, propuesta de valor, recursos clave, actividades clave, socios claves, fuentes de ingresos y gastos.			Se verifica la identificación de los elementos del modelo de negocio canvas.
3.	Presenta el formato totalmente diligenciado de la herramienta modelo de negocio canvas con su idea de negocio.			Presenta físicamente el formato de modelo de negocio canvas.

3. EVALUACIÓN:

Observaciones: Muestra con claridad en desarrollo del aprendizaje

Juicio de Valor: Aprobado

Daisi Madrid
1006.657.370

INSTRUMENTO DE EVALUACIÓN

1. DATOS GENERALES

Programa de Formación:	EMPRENDIMIENTO EN EL PROCESAMIENTO DE PRODUCTOS DE PANIFICACION
Aprendiz	Yofren Vasquez
No. ficha	2363278
Resultado de aprendizaje	Establecer características y competencias emprendedoras personales de acuerdo con sus potencialidades, objetivos y el entorno.
Actividad de Aprendizaje:	Identificar la herramienta de Modelo de negocio canvas para definir y crear modelos de negocio innovadores.
Evidencia de Producto	Lienzo del modelo de negocio canvas diligenciado
Evidencia de Conocimiento	Heteroevaluación, co-evaluación y autoevaluación
Criterios de Evaluación: Formula el formato de Negocio canvas de acuerdo a su idea de negocio.	

2. LISTA DE CHEQUEO

No.	VARIABLES/INDICADORES DE LOGRO	CUMPLE		Observaciones
		SI	NO	
1.	Identifica las cuatro grandes áreas: clientes, oferta, infraestructura y viabilidad económica.	✓		Identifica con facilidad las 4 áreas en el recuadro de los 9 bloque de la estructura canvas.
2.	Identifica cada uno de los bloques que componen el lienzo del modelo de negocio canvas: Segmento de cliente, canales de distribución y comunicación. Relación con los clientes, propuesta de valor, recursos clave, actividades clave, socios claves, fuentes de ingresos y gastos.	✓		Se verifica la identificación de los elementos del modelo de negocio canvas.
3.	Presenta el formato totalmente diligenciado de la herramienta modelo de negocio canvas con su idea de negocio.	✓		Presenta físicamente el formato de modelo de negocio canvas.

3. EVALUACIÓN:

Observaciones: Muestra con claridad en desarrollo del aprendizaje

Juicio de Valor: Aprobado

Yofren Vasquez.
1118842411

	SERVICIO NACIONAL DE APRENDIZAJE SENA REGIONAL Evidencia de Conocimiento	Versión 2020

CUESTIONARIO DE EVALUACION

1. **DATOS GENERALES:**

Programa de Formación	**EMPRENDEDOR EN PRODUCCION DE PRODUCTOS DE PANIFICACION**
Resultado de aprendizaje	Apropiar conocimientos básicos de atención al cliente
Tipo de Evidencia	CONOCIMIENTO

Nombre del Instructor	Diana Esther Carrillo Pérez		
Nombre del Aprendiz	Carlos Benjumea	CC	1118.889.255
Código de Ficha	2363278		
Duración de la Evaluación	1 hora y 30 minutos		
Objetivo de la evaluación	Verificar el aprendizaje los aprendices sobre sobre atención al cliente		
Lugar y fecha			

Preguntas 01. En tus palabras explica como entiendes el concepto de servicio al cliente

Servicio al cliente es una serie de actividades para ofrecer a los clientes satisfacción

Pregunta 02. ¿Para ti quien es un cliente?

Los clientes son parte esencial de los negocios, ya que ellos son los que pagan a los trabajadores.

Pregunta 03. ¿Define quien es un cliente interno y un cliente externo?

Cliente interno son los personas empleados y los proveedores y los clientes externos son las personas que consumen y pagan los servicios que se les suministra.

Pregunta 04: ¿Para ti que es un momento de verdad?

Un momento de Verdad es el preciso instante en que entramos en Contacto con los clientes

Pregunta 05 Anuncia 5 acciones de un momento de verdad

A los Clientes hay que darle prioridad a los clientes, al que ser espontaneo al atender a los clientes, hay que hacer los primeros 30 segundos ~~primeros~~ Cuentos

SENA	**SERVICIO NACIONAL DE APRENDIZAJE SENA** **REGIONAL** Evidencia de Conocimiento	Versión 2020

Pregunta 06. Enumera 5 factores claves para de un buen servicio al cliente

El servicio se ofrece de manera inmediata el servicio depende de cada experiencia de cada cliente, hacer seguimiento a la satisfacción del cliente a través del servicio de post-venta.

Pregunta 07. Describe los aspectos clave para recuperar un cliente

Hay que identificar al cliente, analizar los fallos, hay que descubrir el problema y ofrecer los mejores servicios.

ACTIVIDAD GRUPAL

8. En grupo realizar un dramatizado con una atención excelente al cliente.

9. En grupo realizar un dramatizado donde hay falencias en la atención al cliente y utiliza estrategia para recuperación del cliente.

FIRMA APRENDIZ Carlos Benjumea.

FIRMA INSTRUCTOR Deona Carrillo