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

CUESTIONARIO DE EVALUACION

1. **DATOS GENERALES:**

Programa de Formación	**EMPRENDEDORES EN RECORRIDOS AGROECOTURISMO**
Resultado de aprendizaje	Apropiar conocimientos básicos de atención al cliente
Tipo de Evidencia	CONOCIMIENTO

Nombre del Instructor	Diana Esther Carrillo Pérez		
Nombre del Aprendiz	Armando Sanches	CC	1120074039
Código de Ficha	2388520		
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

conjunto de actividades que ofrece un dueño de negocios que ofrece a un cliente para satisfacer sus necesidades

Pregunta 02. ¿Para ti quien es un cliente?

Un cliente es la persona mas importante para todo un negocio, ya que sin este el negocio no puede existir

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

Un cliente externo son las personas que consumen nuestros servicios o productos y cliente interno son los empleados y los proveedores

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

Es el preciso momento en el que se interactua con los clientes, ya sea de forma presencial, telefonica o cualquier medio

Pregunta 05 Anuncia 5 acciones de un momento de verdad

- Atiende al cliente de forma inmediata, sea natural al momento de atenderlo, use el sentido comun y que los ultimos 30 minutos sean importantes

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 forma instantanea, el servicio depende de la experiencia de cada cliente y el servicio se mide despues de haberlo ofrecido "Post-venta"

Pregunta 07. Describe los aspectos clave para recuperar un cliente

identifica al cliente, analiza las fallas, descubre el problema y ofrece 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 _____

FIRMA INSTRUCTOR Diana Carrillo

INSTRUMENTO DE EVALUACIÓN

1. DATOS GENERALES

Programa de Formación:	EMPRENDEDORES EN RECORRIDOS DE AGROECOTURISMO
Aprendiz	Adriana Beltran.
No. ficha	2388520
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

Adriana Beltran
1.120.658.548.

INSTRUMENTO DE EVALUACIÓN

1. DATOS GENERALES

Programa de Formación:	EMPRENDEDORES EN RECORRIDOS DE AGROECOTURISMO
Aprendiz	Jenifer Martinez
No. ficha	2388520
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

Jennifer Martinez
1122.821.453

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

CUESTIONARIO DE EVALUACION

1. DATOS GENERALES:

Programa de Formación	**EMPRENDEDORES EN RECORRIDOS AGROECOTURISMO**
Resultado de aprendizaje	Apropiar conocimientos básicos de atención al cliente
Tipo de Evidencia	CONOCIMIENTO

Nombre del Instructor	Diana Esther Carrillo Pérez		
Nombre del Aprendiz	Amanda Arias	CC	56054870
Código de Ficha	2388520		
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

todas las herramientas que ofrece el suministrantes a un cliente para hacer uso correcto del servicio

Pregunta 02. ¿Para ti quien es un cliente?

es el alma de todo negocio y nuestro deber es complacerlo.

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

clientes externos: es quien paga el servicio,
clientes internos: planta de personal.

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

preciso instante que el cliente tiene compañías con el contacto humano. y esto se representa atraves del ciclo de servicio

Pregunta 05 Anuncia 5 acciones de un momento de verdad

- atiendo al cliente de inmediato
- de al cliente su total atención
- ser natural
- demuestre energía
- piense use su sentido común.

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 produce en el momento que se ofrece.
- el servicio no se inspecciona.
- el servicio no puede almacenarse
- el servicio es intangible
- Se crea entre personas.
- Tiene un ciclo de desarrollo.

Pregunta 07. Describe los aspectos clave para recuperar un cliente

- identificar el cliente: investigar que tipo de cliente se trata
- analizar los errores: realizar un análisis para saber el motivo.
- describe el problema: falta comunicación con el cliente
- ofrecele mejores beneficios: estimular al cliente

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 Amanda Arias

FIRMA INSTRUCTOR Diana Carrillo Parra

INSTRUMENTO DE EVALUACIÓN

1. DATOS GENERALES

Programa de Formación:	EMPRENDEDORES EN RECORRIDOS DE AGROECOTURISMO
Aprendiz	elizabeth cobo
No. ficha	2388520
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

elizabeth cobo 1648694