siga SENA	Servicio Nacional de Aprendizaje - SENA

PLAN DE TRABAJO CONCERTADO FICHA **2459943**

FECHA DE APLICACIÓN: DEL -11-2021 al 22-12-21

PROGRAMA DE FORMACIÓN: ATENCION AL CLIENTE EN LOS PROCESOS ADMINISTRATIVOS

ID: 12210010 Versión 1.

COMPETENCIA:

- Atender clientes de acuerdo con procedimiento de servicio y normativa

CENTRO: COMERCIO Y SERVICIOS

RESULTADO DE APRENDIZAJE:

1. identificar los factores que intervienen en las estrategias de atención al cliente, de acuerdo con las políticas y estándares de calidad organizacional.
2. valorar la atención según la satisfacción evidenciada por el cliente.
3. direccionar el requerimiento del cliente según procedimientos de servicio
4. atender al cliente a través de los canales disponibles teniendo en cuenta sus
5. Características, condición (física humana y social), necesidades y los protocolos
6. propiciar la solución de las necesidades del cliente según procedimientos de servicio organizacionales

No.	ACTIVIDAD A DESARROLLAR	EVIDENCIA ENTREGADA	FORMA DE ENTREGA		FECHA DE ENTREGA	ENTREGO	
			DIGITAL	FISICA		SI	NO
1	ACTIVIDAD DE CONOCIMIENTOS PREVIOS – RECONOCIENDO MIS TALENTOS	CUESTIONARIO SONDEO PARTICIPACION INDIVIDUAL – TALLER RECONOCIENDO MIS TALENTOS		X	03-12-2021		
2	ACTIVIDAD DE CONTEXTUALIZACION SERVICIO AL CLIENTE – STANDARES DEL SERVICIO AL CLIENTE	SENSIBILIZACION –ENTREGA ENSAYO		X	06-12-2021		
3	LA COMUNICACIÓN – PROCESO Y ELEMENTOS DE LA COMUNICACIÓN, BARRERAS DE LA COMUNICACIÓN Y TIPOS DE CLIENTES	LECTURA SOCIALIZACION Y ENTREGA DE CUESTIONARIO RESUELTO		X	10-12-2021		
4	PORTAFOLIO DE SERVICIOS - PILARES DEL SERVICIO AL CLIENTE – TRIANGULO DEL SERVICO AL CLIENTE – MEJORAS EN EL PROCESO DE ATENCION AL CLIENTE.	ACTIVIDAD EXPOSICION		X	16-12-2021		
5	PQR SUGERENCIAS ENCUESTAS Y BUZON DE SUGERENCIA EN EL SERVICIO AL CLIENTE – LA IMPORTANCIA DE LA FUERZA DE VENTAS	TALLER LUDICO - REPRESENTACION		X	17-12-2021		
5	COMUNICACIÓN VERBAL Y NO VERBAL , COMUNICACIÓN ESCRITA	SOCIALIZACION - TRABAJO ESCRITO		X	20-12-2021		

NOMBRE DEL APRENDIZ:	Se Adjunta listado	**NOMBRE DEL INSTRUCTOR**	María Eugenia Betancourt L
DOCUMENTO DEL APRENDIZ	Se adjunta listado	**DOCUMENTO DEL INSTRUCTOR**	42108113



Firma Aprendiz: _____ Firma el instructor _____