	SERVICIO NACIONAL DE APRENDIZAJE SENA **INSTRUMENTO DE EVALUACIÓN**

No. Ficha: 2472529 Técnico en Asistencia en Organización de Archivos

NOMBRE DEL INSTRUCTOR: Laura Catalina Oliveros Rodríguez **FECHA:** 16 de mayo de 2022

COMPETENCIA: Atención y servicio de información al usuario

RESULTADOS DE APRENDIZAJE:

- Interpretar el protocolo y la normativa para la consulta de documentos de archivo, de acuerdo con la política institucional.
- Atender y prestar servicios archivísticos, teniendo en cuenta protocolos institucionales y normativa.

EVIDENCIAS DE CONOCIMIENTO:

- Reconoce los principios corporativos, cultura organizacional, los servicios de información.

CRITERIOS DE EVALUACIÓN

- Reconoce la importancia de los servicios de información.

TALLER:

Actividad de reflexión inicial: En su cuaderno desarrolle las siguientes actividades

a. De acuerdo a las siguientes imágenes, interprete y escriba su significado en la parte inferior de cada imagen



Ilustración 1



Ilustración 2



Ilustración 3



Ilustración 4

b. El carácter, temperamento y actitudes configuran la personalidad de un individuo. Dado que todos hemos sido clientes en algún momento de nuestra vida; en equipos de trabajo, los aprendices realizarán un listado con 8 aspectos de lo que piensan, se debe hacer y no hacer cuando se atiende un cliente.

ATENCIÓN AL CLIENTE	
SE DEBE HACER	*NO SE DEBE SER*

c.Teniendo en cuenta los aspectos negativos, cómo creen que podría mejorarse la atención al cliente. Liste cinco aspectos positivos, que consideren, para mejorar la calidad del servicio.

Momentos de verdad

Es ese preciso instante en que el cliente se pone en contacto con nuestro negocio y dependiendo de ese contacto, se forma una imagen positiva o negativa de la empresa

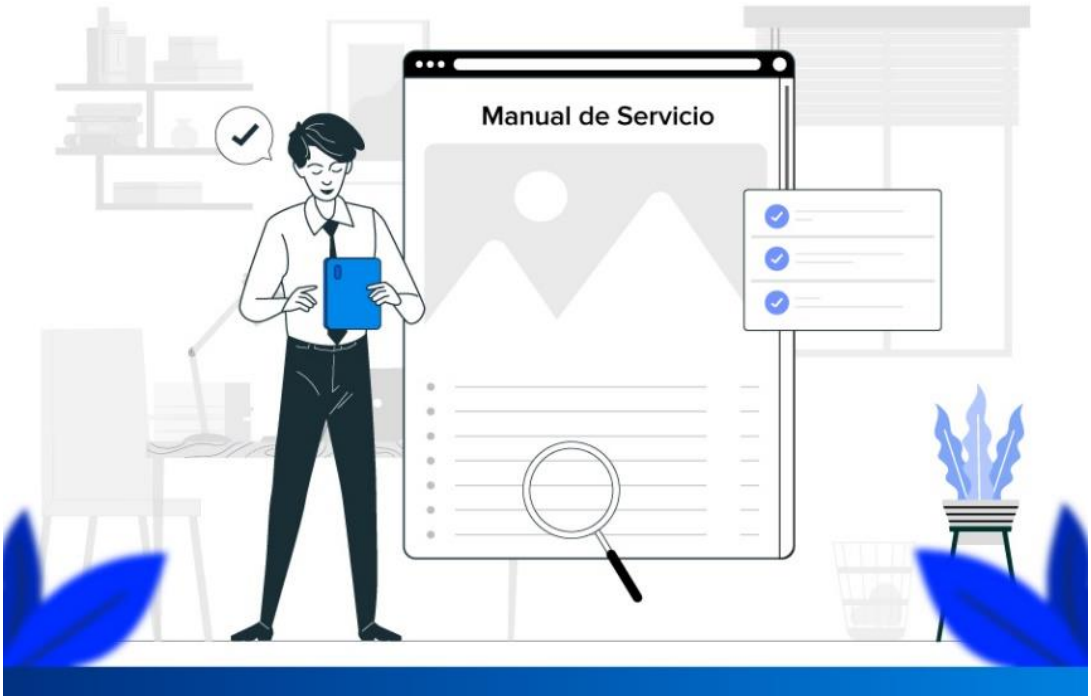
Un CompromISO de Todos	**SERVICIO NACIONAL DE APRENDIZAJE SENA** **INSTRUMENTO DE EVALUACIÓN**



A través de la socialización de experiencias los aprendices deberán identificar diversos momentos de verdad en los cuales las experiencias no cumplieron con sus expectativas,

1. De los momentos de verdad compartidos por los aprendices en el dialogo de equipo, elijan uno para representarlo como en la figura anterior destacando con puntos de dos colores, según corresponda, los momentos de verdad NO CRÍTICOS y los momentos de verdad CRITICOS
2. Sugerir formas en que el empresario debió proceder para convertir esas vivencias en momentos estelares para el cliente, utilizando tanto el contacto directo cara a cara como mediante la utilización de herramientas tecnológicas.
3. Realice la siguiente gráfica en su cuaderno y de manera individual escriba 5 conclusiones sobre lo aprendido el día de hoy sobre el servicio al cliente y 3 apreciaciones personales de lo que usted considera vital al momento de prestar un servicio.

Un CompromISO de Todos	**SERVICIO NACIONAL DE APRENDIZAJE SENA** **INSTRUMENTO DE EVALUACIÓN**



_____ _____

NOMBRE Y APELLIDOS DEL APRENDIZ NOMBRE Y APELLIDOS DEL INSTRUCTOR

	**SERVICIO NACIONAL DE APRENDIZAJE SENA** **INSTRUMENTO DE EVALUACIÓN**