CRONOGRAMA DE ACTIVIDADES - FORMATO FORMACIÓN COMPLEMENTARIA
Nombre de programa -Básico mercadeo Servicio al Cliente - No. Del programa 41310317 V1-
Nombre del Proyecto: N/A
Fase: N/A

TOTAL HORAS **20** | **Ficha No.** | **2550220**

COMPETENCIA: Facilitar el servicio a los clientes internos y externos de acuerdo con las políticas de la organización.

Actividad de Aprendizaje	Resultado de Aprendizaje alcanzar	Emisión Tv/Web	Tipo de Evidencia	TIEMPOS DE ENTREGA	
				Inicia	Termina
Actividades Previas		Plataforma virtual de aprendizaje	Actualiza datos en Sofia Plus.	11/05/2022	
• Identificar las necesidades de los clientes y aplicar soluciones de servicio al cliente internas y externas.	Identificar las necesidades de atención y servicio al cliente, cara a cara, de acuerdo con los estándares de calidad establecidos por medio de técnicas de escucha para así identificar las necesidades del cliente.	Punto vive digital - Roldanillo de manera presencial	3,.3.1 Actividad de Contextualización : identificar caracteristicas del mal servicio al cliente - Consulta de video y exponer ante los compañeros de grupo	11/052022	
			Actividad 3,3,2 Tratar con los clientes - Observacion; y de respuesta a preguntas de saberes previos con bas en el cuestionario: https://docs.google.com/forms/d/1u7nAmpImdJRqBKJpQcCi5sGtUZN0eGzMtqZWROPYT2Y/edit		
			Actividad3,3, 2-1_ técnica didáctica la Clínica de ventas,		
			3,3,3 Taller de Conociemiento : Momento de la verdad		
			3.3.4, Acticvidad de trabajo colaborativos elabore un ciclo de servicio de la organización	19/05/2022	
			Actividad 3.3.5 Taller , ludica con base en la informacion sumisntrada por el tutor y la consulta del video , elabore un video no mayor a 2 minutos donde identifique por lo		
	Verificar la aplicación de las estrategias de atención y servicio al cliente, cara a cara, de acuerdo con la política institucional y los estándares de calidad establecidos, por medio de técnicas de ventas enfocados en los elementos básicos de mercadeo		Actividad 3.3.6- Identificar Protocolo de servicio al cleinte , Momento de la verda y ciclo del cleinte	25/05/2022	
			Actividad 3.3.7-Aplicar procesos de comunicación y normas de cortesía		
			Actividad 3,3,8 Transferencia de conocimiento :5-Aplicar técnicas de servicio al cliente ; telefó	1/06/2022	
	Aplicar soluciones de atención y servicio al cliente interno y externo, teniendo en cuenta los requerimientos de la unidad administrativa y la organización, para así generar la colocación de productos y servicios		Actividad 3.3.9- Entrega(Individual) evaluacion a los clientes	8/06/2022	