GESTIÓN DE FORMACIÓN PROFESIONAL INTEGRAL
PROCEDIMIENTO PLANEACIÓN DEL DESARROLLO CURRICULAR
FORMATO PLANEACIÓN PEDAGÓGICA DEL PROYECTO FORMATIVO

Fecha de Elaboración	1/08/2022
Denominación del Programa de Formación	SERVICIO AL CLIENTE
Modalidad de Ejecución	PRESENCIAL
Código y versión del Programa	13530025-2
Nombre del Proyecto (Diligencie esta casilla únicamente si es un programa de formación Titulada)	
Código del Proyecto (Diligencie esta casilla únicamente si es un programa de formación Titulada)	
Instructor(es) que elabora la planeación pedagógica	**Nombres y Apellidos JOHN ANDRES OSPINA MONCAYO** — **Regional y Centro de formación QUINDIO-CENTRO DE COMERCIO Y TURISMO**
	Nombres y Apellidos — **Regional y Centro de formación**

FASE DE PROYECTO (Si el programa es de titulada)	ACTIVIDAD DE PROYECTO (si el programa es titulada)	COMPETENCIA	RESULTADOS DE APRENDIZAJE	ACTIVIDADES DE APRENDIZAJE A DESARROLLAR	DURACIÓN ACTIVIDAD DE APRENDIZAJE (HORAS)		ESTRATEGIAS DIDÁCTICAS ACTIVAS	AMBIENTES DE APRENDIZAJE TIPIFICADOS			CRITERIOS DE EVALUACIÓN	DESCRIPCIÓN DE LA EVIDENCIA DE APRENDIZAJE	OBSERVACIONES
					HORAS TRABAJO DIRECTO	HORAS TRABAJO INDEPENDIENTE		AMBIENTE	MATERIALES DE FORMACIÓN	INSTRUCTORES RESPONSABLES			
		Atender clientes de acuerdo con procedimiento de servicio	**PRESTAR SERVICIO AL CLIENTE TENIENDO EN CUENTA POLÍTICAS DE LA ORGANIZACIÓN 32H**	1. ESTRUCTURAR LA PLATAFORMA ESTRATEGICA CON TODOS SUS COMPONENTES PARA PRESTAR SERVICIO A LOS DIFERENTES TIPOS DE CLIENTE . 2. PREPARA LOS PROTOCOLOS DE SERVICIO DE ACUERDO A LA ESTRATEGIA COMERCIAL	12 12	4 4	1. CLASE MAGISTRAL. 2. MESA REDONDA. 3. CONVERSATORIO	ESPACIO ADECUADO PARA 35 APRENDICES CON UN EQUIPO POR CADA UNO, SONIDO ESTEREO, PATALLA PLANA SMART TV DE 60 PULGADAS,	TABLERO DIGITAL INTELIGENTE, CONECTIVIDAD CONTINUA A INTERNET,	JOHN ANDRES OSPINA	1. CLASIFICA CLIENTES TENIENDO EN CUENTA TIPOLOGÍA. 2.DETERMINA MOMENTOS DE VERDAD DE ACUERDO CON CICLO DE SERVICIO	**CONOCIMIENTO** PLATAFORMA ESTRATEGICA, DOCUMENTO ESCRITO, CONVERSATORIO PREGUNTA RESPUESTA. **DE DESEMPEÑO** SIMULA LA ESTRATEGIA DE SERVICIO AL CLIENTE DE ACUERDO A LA	

		con procedimiento de servicio y normativa	**VALIDAR SATISFACCIÓN DEL CLIENTE SEGÚN PROTOCOLOS DE LA ORGANIZACIÓN 16H**	ESTRATEGIA COMERCIAL UTILIZADA. 3. ANALIZA LOS POSIBLES RESULTADOS DE UTILIZAR BIEN O MAL MAL LAS ESTRATEGIAS DE SERVICIO AL CLIENTE FRENTE AL GRUPO OBJETIVO CON HERRAMIENTAS DE MEDICION.	12 12	4 4	3. CONVERSATORIO. 4.ACTIVIDADES MEDIADAS POR TICS.	PROGRAMAS DE DISEÑO, ILUMINACION CON LUZ BLANCA, CONECTIVIDAD CONTINUAA INTERNET SIN BLOQUEO DE REDES SOCIALES.	REDES SOCIALES DESBLOQUEADAS, IMPRESORAS LASSER ACOLOR.	MONCAYO	DE SERVICIO. 3.REALIZA SEGUIMIENTO A RESULTADOS DE SATISFACCIÓN TENIENDO EN CUENTA PROTOCOLOS DE LA ORGANIZACIÓN.	PLATAFORMA CREADA POR EL. LISTA DE CHEQUEO PRACTICA. **PRODUCTO** INFORME DEL RESULTADO DE LA SIMULACION DEL SERVICIO AL CLIENTE. DOCUMENTO ESCRITO. VALORACION.	