

## CRONOGRAMA GENERAL DE ACTIVIDADES

### PROGRAMA DE FORMACIÓN COMPLEMENTARIA

#### ATENCIÓN AL CLIENTE POR MEDIOS TECNOLÓGICOS

#### **CENTRO DE INDUSTRIA Y CONSTRUCCIÓN – REGIONAL TOLIMA**

En este espacio encuentra el cronograma del programa de formación **"ATENCIÓN AL CLIENTE POR MEDIOS TECNOLÓGICOS"**

Para acceder al documento descargable haga clic [AQUÍ](#)

|                                           |             |
|-------------------------------------------|-------------|
| FECHA DE INICIO DE FORMACIÓN:             | 05-08-2022. |
| FECHA LÍMITE DE RECEPCIÓN DE ACTIVIDADES: | 4-09-2022.  |

| UNIDAD TEMÁTICA O ACTIVIDAD DE APRENDIZAJE                                           | RESULTADO DE APRENDIZAJE (RAP)                                                                                                     | CONFERENCIAS WEB<br>(FECHA – HORA) | EVIDENCIAS DE APRENDIZAJE                                                                          | FECHAS DE ENTREGA |            |
|--------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------|------------|
|                                                                                      |                                                                                                                                    |                                    |                                                                                                    | INICIA            | FINALIZA   |
| Actividades iniciales                                                                | N/A                                                                                                                                | N/A                                | Realizar la "Actualización de datos del aprendiz", según indicaciones, <b>no calificable.</b>      | 05/08/2022        | 06/08/2022 |
|                                                                                      |                                                                                                                                    |                                    | Participación en el "Foro social", <b>no calificable.</b>                                          | 05/08/2022        | 06/08/2022 |
| AA1.<br>Conceptualizar e identificar los factores de atención y servicio al cliente. | 210601020-01.<br>Comprender los factores que intervienen en la atención al cliente con base en medios y herramientas tecnológicas. | 08/08/2022 a las 08:00 AM          | Mapa conceptual sobre los factores de atención y servicio al cliente. AA1-EV01. <b>Calificable</b> | 05/08/2022        | 13/08/2022 |

|                                                                                                                                       |                                                                                                                                                                   |                           |                                                                                                                                                       |            |            |
|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------|------------|
| <b>AA2.</b><br><br>Emplear estrategias y clasificar los medios tecnológicos para atención y servicio al cliente.                      | <b>210601020-02.</b><br><br>Utilizar herramientas tecnológicas adecuadas para la atención al cliente de acuerdo con los estándares y políticas organizacionales.  | 16/08/2022 a las 08:00 AM | Foro. Diapositivas dinámicas sobre las normas, estrategias y medios tecnológicos para la atención y servicio al cliente. <b>AA2-EV01. Calificable</b> | 14/08/2022 | 21/08/2020 |
| <b>AA3.</b><br><br>Identificar y describir los protocolos y políticas de la empresa para dar respuesta a las necesidades del cliente. | <b>210601020-03.</b><br><br>Dar respuesta a las necesidades de los clientes de acuerdo con protocolos, políticas de la empresa y medios tecnológicos disponibles. | 22/08/2022 a las 08:00 AM | Lista de chequeo sobre protocolos y políticas de la empresa para dar respuesta a las necesidades del cliente. <b>AA3-EV01. Calificable</b>            | 22/08/2020 | 28/08/2020 |
| <b>AA4.</b><br><br>Evaluar la atención y servicio al cliente.                                                                         | <b>210601020-04.</b><br><br>Reconocer los criterios de evaluación del servicio teniendo en cuenta protocolos y manuales de atención al cliente.                   | 29/08/2022 a las 08:00 AM | Taller sobre evaluación de la atención y servicio al cliente. <b>AA4-EV01. Calificable</b>                                                            | 29/08/2020 | 04/09/2020 |

#### NOTAS:

1. El éxito del proceso de formación depende en gran medida de su responsabilidad, interés y entusiasmo con que lo asuma
2. Las evidencias son recolectadas en el proceso de formación con la orientación y asesoría permanente del instructor/tutor, utilizando métodos, técnicas e instrumentos de evaluación seleccionados (para este caso foros, evaluaciones, talleres autónomos, trabajos colaborativos, etc.), pueden ser evidencias de conocimiento o

desempeño (de proceso y de producto), las cuales permiten reconocer los resultados de aprendizaje alcanzados por el aprendiz acorde a lo planteado en el Diseño Curricular del programa de formación

Estimado Aprendiz para que usted se pueda certificar debe ***aprobar la totalidad de las evidencias*** propuestas en la guía de aprendizaje de cada actividad de aprendizaje y obtener un porcentaje ***mínimo del 70%*** por cada evidencia