CRONOGRAMA DE ACTIVIDADES
PROGRAMA DE FORMACIÓN COMPLEMENTARIA:
SERVICIO AL CLIENTE
FICHA:

FECHA DE INICIO DE FORMACIÓN Y ALISTAMIENTO: 04-08-22
FECHA DE INICIO DE ACTIVIDADES: 5-08-22
FECHA LÍMITE DE RECEPCIÓN DE ACTIVIDADES: 04-09-22 hasta las 11:59 AM
FECHA DE CIERRE: 06-09-22.

ACTIVIDAD DE APRENDIZAJE	RESULTADO DE APRENDIZAJE	CONFERENCIA WEB	EVIDENCIAS DE APRENDIZAJE	FECHAS DE ENTREGA	
				INICIAL	FINAL
Actividades Iniciales	**N/A**	**N/A**	Actualización de datos. (**No calificable**) Sondeo de conocimientos previos. (**No calificable)** Foro social. (**No calificable**)	5-08-22	6-08-22
Actividad de Aprendizaje 1 Reconocer tipología de clientes según el portafolio de servicios.	**RAP 1** Prestar servicio al cliente teniendo en cuenta políticas de la organización.	6-08-22 a las 08:00 AM	AA1 EV1 Taller Identificar los diferentes tipos de clientes (**calificable**) AA1 EV2 Foro Juego de roles. **(Calificable).**	5-08-22	13-08-22
Actividad de Aprendizaje 2 Analizar el ciclo de servicio teniendo en cuenta protocolos de la organización.	**RAP 2** Prestar servicio al cliente teniendo en cuenta políticas de la organización	16-08-22 a las 10:00 AM	AA2 EV1 Cuestionario cliente, servicio al cliente y comunicación. **(Calificable).** AA2 EV2 Foro Ciclo de servicio **(Calificable).**	14-08-22	21-08-22
Actividad de Aprendizaje 3 Aplicar el servicio al cliente utilizando comunicación asertiva a partir de estándares de calidad.	**RAP 3** Prestar servicio al cliente teniendo en cuenta políticas de la organización..	22-08-22 a las 10:00 AM	AA3 EV1 Presentación Necesidades del servicio al cliente. **(Calificable).**	22-08-22	28-08-22
Actividad de Aprendizaje 4 Evaluar la prestación del servicio al cliente teniendo en cuenta protocolos requeridos	**RAP 4** Validar satisfacción del cliente según protocolos de la organización.	29-08-22 a las 10:00 AM	AA4 EV1 Informe encuesta de servicio **(Calificable).** AA4 EV3 Envió Documento Identidad **(Calificable).**	29-08-22	4-09-22 (23:30)
HORARIO CHAT: Los Miercoles de 8:00 AM. a 8:59 AM..					
FECHA LÍMITE DE RECEPCIÓN DE ACTIVIDADES: 04-09-22 hasta las 11:30 PM					
CIERRE ADMINISTRATIVO DEL CURSO: 06-09-22					
CRITERIO DE EVALUACIÓN: A= Aprobado D= No Aprobado					
*Horario sujeto a variación, siempre que se dé un cambio a la programación el instructor comunicará oportunamente a través de anuncios y/o correos electrónicos.					

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

3. 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.