REGIONAL	Risaralda	**CENTRO DE FORMACIÓN**	Comercio y Servicios	**CIUDAD / MUNICIPIO**	Pereira
INSTITUCIÓN EDUCATIVA		**INEM FELIPE PEREZ**		**# DE FICHA**	2294797
PROGRAMA DE FORMACIÓN		Asistencia Administrativa		**CÓDIGO DEL PROGRAMA**	134101 Vr 2
COMPETENCIA		Atención a clientes.		**FECHA INICIO**	JULIO

RAP	**ACTIVIDAD PARA DESARROLLAR (Objetivo)**	**MATERIALES y AYUDAS DIDÁCTICAS**	**FORMA DE ENTREGA**		**FECHA DE ENTREGA**	**ENTREGÓ**	
			FÍSICA	**DIGITAL**		**SI**	**NO**
01 Reconocer la organización, tipos de clientes, productos y servicios que ofrece, teniendo en cuenta su objeto social y normatividad legal vigente. 03 Proporcionar diligentemente atención y servicio al cliente, cara a cara, aplicando actitudes y valores; el protocolo, la etiqueta y las políticas de la organización, de acuerdo con los estándares de calidad establecidos.	1. Taller Atención al cliente	Taller		X	26 julio		
	2. Taller Identificación del cliente	Taller			9 agosto		
	3. Herramientas para el trato con los clientes	Taller		X	22 septiembre		
	4. Audio - Campaña de fidelización	AUDIO		X	22 septiembre		
	5. Juego de Roles Asesor -Cliente	Presentación		X	27 septiembre		

08 Aplicar acciones de mejora frente a situaciones relacionadas con el servicio, de acuerdo con políticas organizacionales y normativa vigente.							
04 Utilizar medios y tecnología disponible en los protocolos de atención a clientes y usuarios de acuerdo con políticas organizacionales, normativa y recursos disponibles 06 Verificar la aplicación de atención y servicio al cliente, cara a cara, y a través de medios tecnológicos, de acuerdo con la política institucional y los estándares de calidad establecidos.	1. Taller Servicio a la cliente mediante llamada telefónica 2. Taller CRM	Taller Taller	X X		27 septiembre 4 octubre		