PROCESO GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO

FORMATO INFORME MENSUAL EJECUCIÓN CONTRACTUAL

Santa Marta, Octubre de 2022

Señor (a)
JULIO RAFAEL DEL CASTILLO LOZANO
SUPERVISOR(A) CONTRATO No. **479529-00014**
Coordinador académico
Centro de Logistica y Promoción Ecoturistica del Magdalena
Santa Marta

Asunto: Informe mensual de ejecución contractual
Mes Octubre del año 2022

Referencia: No **479529-00014** del año 2022

Luis Alfredo Montenegro Pérez, identificado con la cédula de ciudadanía No. 72.154.804 de Barranquilla, en mi calidad de Contratista del SENA, en Centro de Logistica y Promoción Ecoturistica del Magdalena, en cumplimiento del Contrato de Prestación de Servicios de la referencia, a continuación presento el Informe de actividades realizadas en el mes objeto de cobro.

Valor y forma de Pago:Se fija como valor total para el contrato la suma de TREINTA Y OCHO MILLONES TREINTA Y OCHO MIL PESOS M/CTE ($ 38.038.000). Esta suma será pagada por el SENA al contratista de la siguiente manera: Nueve (09) pagos iguales correspondientes a los meses de marzo a noviembre de 2022, por un valor de TRES MILLONES NOVECIENTOS NOVENTA MIL PESOS M/CTE ($ 3.990.000) cada uno. b) Un (01) ultimo pago correspondiente al mes de diciembre 2022, por un valor de DOS MILLONES CIENTO VEINTIOCHO MIL PESOS M/CTE ($ 2.128.000)

Plazo: Será hasta el 16 de Diciembre de 2022.

OBJETO:
Prestar servicios personales de carácter temporal para impartir formación profesional programada por el Centro de Logistica y Promoción Ecoturistica Regional Magdalena en los programas de formación Titulada, Titulada Virtual, Complementaria y/o Complementaria Virtual, en el programa de Mercadeo y Ventas.

Obligaciones Especificas:

No	Obligaciones	Acciones realizadas	Evidencias
1	Orientar la formación de aprendices en el área, en las competencias, los resultados de aprendizaje y las actividades de los proyectos de formación programados dentro de los	Impartir formación presencial en el programa de **Atención y Servcio al Cliente** Ficha No. (2641923,2646325) y	ANEXO No 1.

	tiempos que,para cada acción, se determine por parte del centro de formación.	**Técnicas de Ventas** Ficha No. 2646349	
2	Planear y ejecutar el desarrollo curricular del programa(s) que se le asigenen durante la ejecución de su contrato (proyecto de formación,planeación pedagógica y los recursos didácticos que incluyen guía de aprendizaje, material de apoyo a la formación e instrumentos de evaluación.	Presentación de la guía de aprendizaje, planeación pedagógica e instrumento de evaluación Ficha No. 2641923.	PANTALLAZO. ANEXO No. 2
3	Identificar los aprendizajes previos, estilos y ritmos de aprendizaje del aprendiz que ingresa al proceso formativo, de acuerdo con los lineamientos instutcionales.	Esta obligación no se ejecuto en el periodo objeto de cobro	Esta obligación no se ejecuto en el periodo objeto de cobro
4	Participar en el proceso de inducción de los aprendices.	Esta obligación no se ejecuto en el periodo objeto de cobro	Esta obligación no se ejecuto en el periodo objeto de cobro
5	Realizar seguimientos a los aprendices en etapa productiva en su sitio de trabajo y seguimiento a la bitácora virtual del aprendiz cuando le sean asignados.	Esta obligación no se ejecuto en el periodo objeto de cobro	Esta obligación no se ejecuto en el periodo objeto de cobro
6	Llevar control de las inasistencias de los aprendices a la formación, registrar en el aplicativo institucional las inasistencias y reportar a la coordinación academica las novedades para la aplicación del reglamento del aprendiz.	Presentación de la planilla de asistencia de los aprendices y acta de la Ficha No. 2641923	PANTALLAZO ANEXO No 3
7	Asociar los aprendices a la ruta de aprendizaje en el aplicativo institucional una vez el aspirante este en estado matriculado y verificar con el reporte que todos aparezcan en formación.	Se asocia los aprendices a la Ruta de Aprendizaje Ficha No.2646349 de Técnicas de Ventas.	PANTALLAZO ANEXO No 4
8	Emitir los juicios de evaluación con base en la valoración de las evidencias de aprendizaje y registrarlas en los aplicativos institucionales (adminsitrativo y académico), máximo tres (3) días después de alcanzado el resultado de aprendizaje.	Esta obligación no se ejecuto en el periodo objeto de cobro	Esta obligación no se ejecuto en el periodo objeto de cobro
9	Usar y gestionar las diferentes plataformas tecnológicas institucionales de apoyo académico y	Esta obligación no se ejecuto en el periodo objeto de cobro	Esta obligación no se ejecuto en el periodo objeto de cobro

	administrativo relacionado con su rol, actualizando y registrando de manera veraz y oportuna cada una de las acciones que integran el proceso formativo.		
10	Participar en la formulación de proyectos de investigación aplicada a la innovación pedagógica y desarrollo tecnológico, de interés institucional SENNOVA.	Esta obligación no se ejecuto en el periodo objeto de cobro	Esta obligación no se ejecuto en el periodo objeto de cobro
11	Participar en los equipos, grupos, comités, proyectos y demás instancias institucionales que lo requieran.	Asistencia a la inauguración del ambiente especializado tipo Minimarket el dia 5 de octubre.	PANTALLAZO ANEXO No. 5
12	Desplazarse a otras ciudades o municipios diferentes al domicilio contractual para el cumplimiento del contrato, en caso que se requiera	Esta obligación no se ejecuto en el periodo objeto de cobro	Esta obligación no se ejecuto enn el periodo objeto de cobro
13	Presentar el reporte de eventos en SOFIA PLUS(Programación con visto bueno del coordinador académico o misional) en los días establecidos por el centro, al supervisor correspondiente y los demás soportes requeridos para la legalización del pago.	Presentación de los eventos del mes de octubre 2022	PANTALLAZO ANEXO No. 6
14	Llevar y mantener actualizado el portafolio de evidencias del instructor según lo indica la guía para desarrollar procesos formativos.	Presentación del Portafolio del Instructor del mes de Octubre 2022	ANEXO No. 7 PANTALLAZO
15	Responder por la custodia y buen uso de los equipos,bienes e inventario asiganado a su cargo o puesto bajo su cuidado, que el centro o lugar donde se desarrolla la formación le facilte para el desarrollo de su objeto contractual y hacer entrega formal de acuerdo con los lineamientos institucionales.	Esta obligación no se ejecuto en el periodo objeto de cobro	Esta obligación no se ejecuto en el periodo objeto de cobro
16	Apoyar los procesos de Aseguramiento de la calidad cuandola entidad lo requiera.	Esta obligación no se ejecuto en el periodo objeto de cobro	Esta obligación no se ejecuto en el periodo objeto de cobro
17	Apoyar la planeación y el alistamiento de los materiales de formación, propios de su área y apoyar los procesos de evaluación y/o parte técnica de la supervisión de la adquisición de bienes y/o servicios	Esta obligación no se ejecuto en el periodo objeto de cobro	Esta obligación no se ejecuto en el periodo objeto de cobro

	cuando la entidad lo requiera de acuerdo con la Ley 1474 de 2011 y requerimiento de la institución.		
18	Adoptar en la formación las diferentes estrategias pedagógicas quela entidad dispone como son: Worldskiñns,Senasoft,Bootcamp, cocina gourmet, entre otras.	Esta obligación no se ejecuto en el periodo objeto de cobro	Esta obligación no se ejecuto enn el periodo objeto de cobro
19	Participar en procesos de promoción y divulgación de la,oferta educativa, servicios y actividades de divulgación tecnológica programada por el centro.	Esta obligación no se ejecuto enn el periodo objeto de cobro	Esta obligación no se ejecuto en el periodo objeto de cobro
20	Participar en las labores de montaje y puesta en marcha de equipos y maquinaria utilizados en la formación profesional integral, cuando esta sea requerida.	Esta obligación no se ejecuto en el periodo objeto de cobro	Esta obligación no se ejecuto en el periodo objeto de cobro
21	Rendir oportunamente losinformes requeridos sobre las acciones encomendadas y los productos resultantes de procesos de formación profesional.	Esta obligación no se ejecuto en el periodo objeto de cobro	Esta obligación no se ejecuto en el periodo objeto de cobro
22	Solicitar oportunamente los elementos necesarios para desarrollar eficazmente su labor técnico-pedagogica.	Esta obligación no se ejecuto en el periodo objeto de cobro	Esta obligación no se ejecuto en el periodo objeto de cobro
23	Incorpar las tendencias tecnológicas pedagógicas y de gestión a las estructuras curriculares por competencias laborales de las diferentes acciones de formación profesional.	Esta obligación no se ejecuto en el periodo objeto de cobro	Esta obligación no se ejecuto en el periodo objeto de cobro
24	Asegurar la organización, mantenimiento y adecuada utilización de los recursos que hay en su ambiente laboral.	Esta obligación no se ejecuto en el periodo objeto de cobro	Esta obligación no se ejecuto en el periodo objeto de cobro
25	Presentar agendas e informes de legalización correspondiente alas ordenes de desplazamiento, cuando a esto se diera lugar, en un plazo máximo de 5 dias, posteriores a la finalización de la comisión.	Esta obligación no se ejecuto en el periodo objeto de cobro	Esta obligación no se ejecuto en el periodo objeto de cobro
26	Atender oportunamente los requerimientos que haga el supervisor del contrato y presentar informes mensuales de la ejecución del contrato.	Presentación de los soportes para la legalización de honorarios; Formato para pago de contrato por concepto de honorarios y/o prestación de servicios personales,	Formato informe mensual de ejecución contractual.

		pago de seguridad social del mes de septiembre 2022, según planilla No.9440215965 de aportes en línea.	
27	Aplicar al proceso y aportar la certificación de la Norma de Competencia Laboral para la función de instructor, con plazo máximo a 30 de junio de 2022.	Esta obligación no se ejecuto en el periodo objeto de cobro	Esta obligación no se ejecuto en el periodo objeto de cobro

A continuación relaciono los desplazamientos que realicé previo a la presentación de este informe. Una vez finalizado cada desplazamiento presenté al ordenador del gasto el informe en el Formato Informe Legalización Desplazamiento Contratista GTH-F-087, en el que se describieron las actividades desarrolladas y los resultados de cada desplazamiento. Cada informe cuenta con el visto bueno del Supervisor.

Se lista a continuación el soporte de la legalización de los desplazamientos realizados, los cuales forman parte integral del presente informe de ejecución contractual.

ITEM	No DE LA ORDEN DE VIAJE	LUGAR DE DESPLAZAMIENTO	FECHAS DE DESPLAZAMIENTOS	
			INICIO	FINALIZACIÓN
1.				
2.				

Nota 1: *Por cada desplazamiento que haya realizado el contratista, adjuntará el respectivo informe que la soporte. En caso de haber realizado el desplazamiento en fecha posterior a la presentación del informe de ejecución contractual, deberá reportarlo en el siguiente informe de ejecución contractual.*

Para el trámite de la cuenta me permito adjuntar: Documentos electrónicos enunciados como evidencias del cumplimiento de las obligaciones contractuales y los desplazamientos realizados y el (No. 9440215965) de la planilla de aportes en línea Septiembre 2022. (Decreto Ley 2106 de 2019 – " *Decreto Ley Antitrámites"*)

Declaración bajo la gravedad de juramento.

Me permito declarar **bajo la gravedad de juramento** que durante el periodo objeto de cobro SI____NO_x_ he suscrito otro u otros contratos con entidade(s) del Estado el (los) cual(es) se encuentra(n) en ejecución; la anterior declaración de acuerdo con lo establecido en el numeral 5º de la Directiva Presidencial No. 001 de 2022, a fin de identificar potenciales conflictos de interés y hacer la gestión del riesgos para la toma de decisiones dentro del principio de la debida diligencia frente a la ejecución de los contratos de prestación de servicios profesionales o de apoyo a la gestión.

Nota: En el evento de señalar **SI,** el análisis efectuado por el supervisor y ordenador de pago deberá quedar documentado y publicado en el SECOP II en los documentos relacionados en el archivo Gestión Contractual GC_ del periodo objeto de cobro.

Evidencias en (20) folios

Cordialmente,

Firma
Luis Alfredo Montenegro Pérez
Contratista
C.C. No. 72.154.804 de Barranquilla

Recibí a satisfacción:

Firma
Julio Rafael del Castillo Lozano
Supervisor(a) Contrato 479529-00014 de 2022
Coordinador Académico

ANEXO No.1 FORMACION ATENCION Y SERVICIO AL CLIENTE FICHA No. 2641923

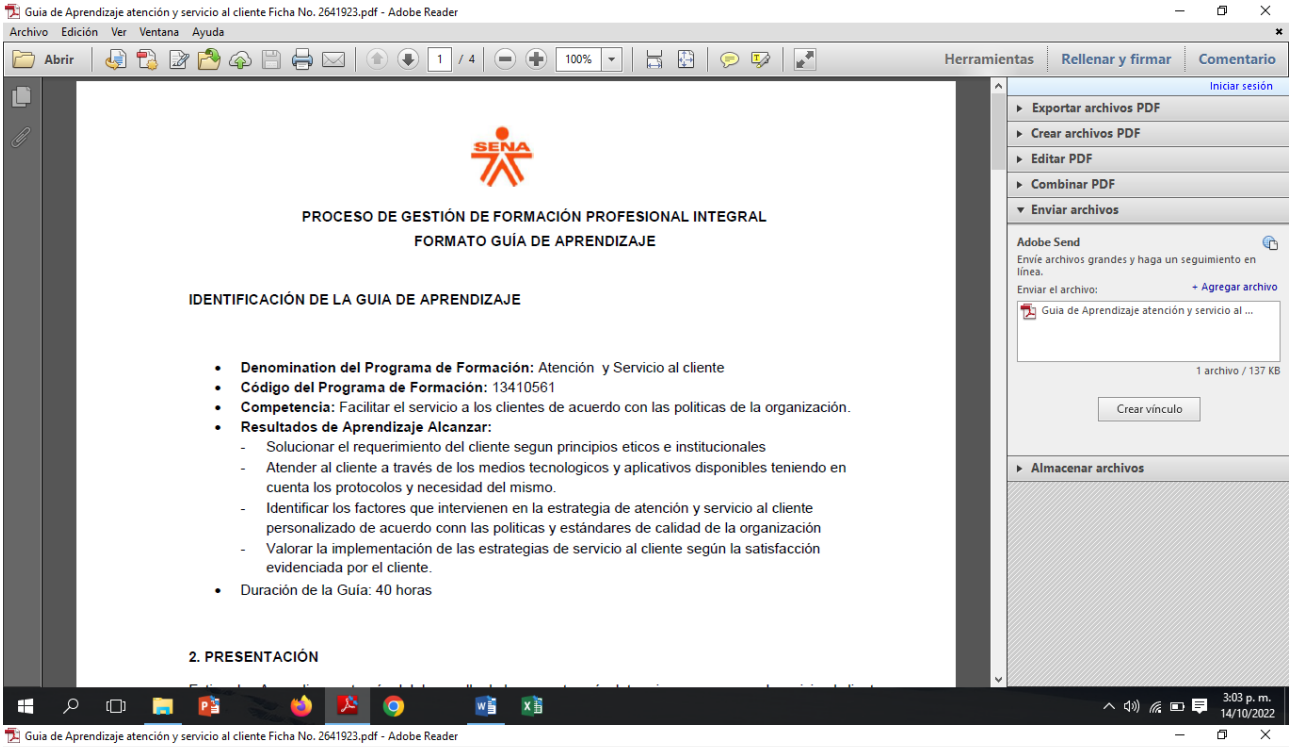


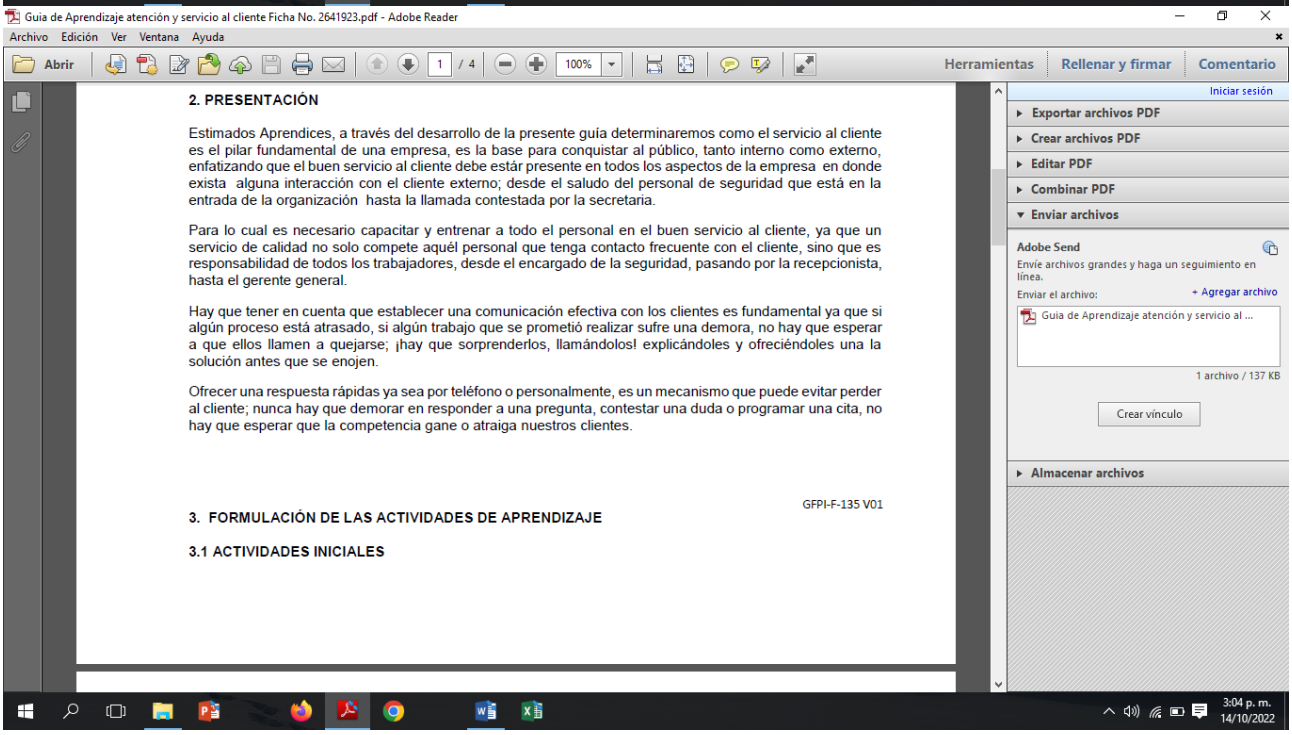


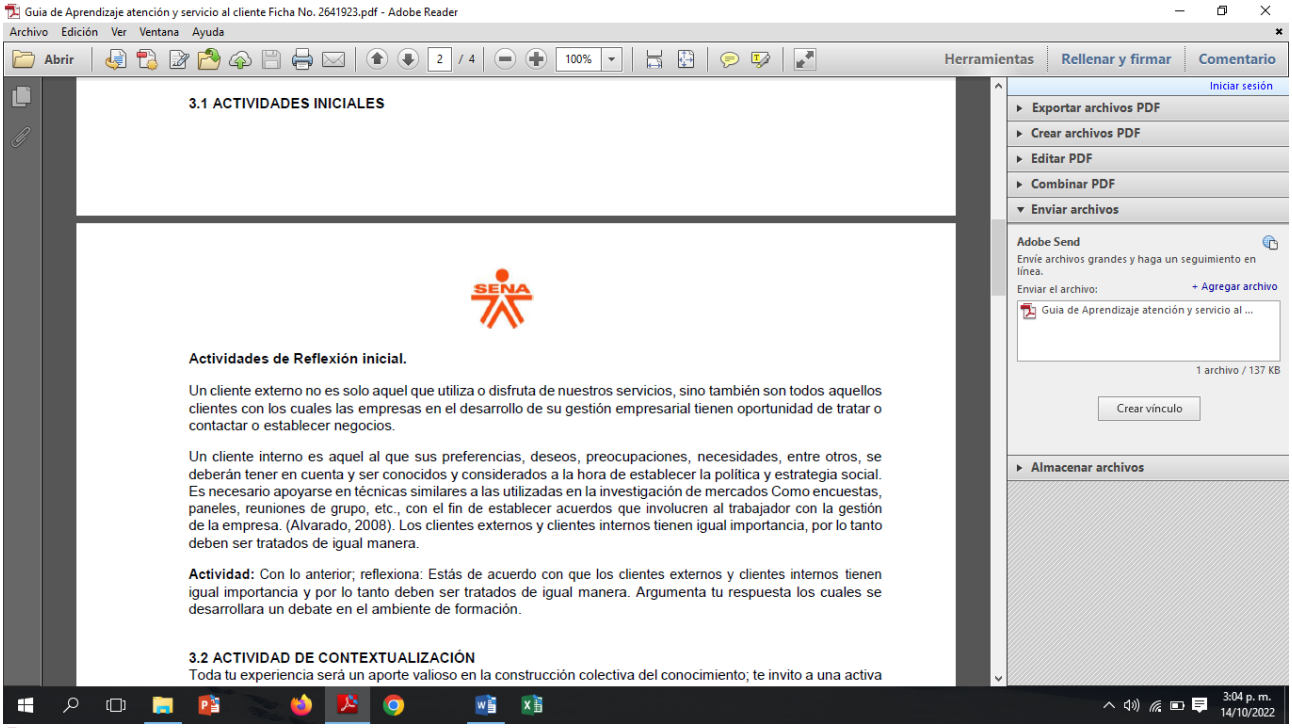

SANTA MARTA
D.T.C.H.

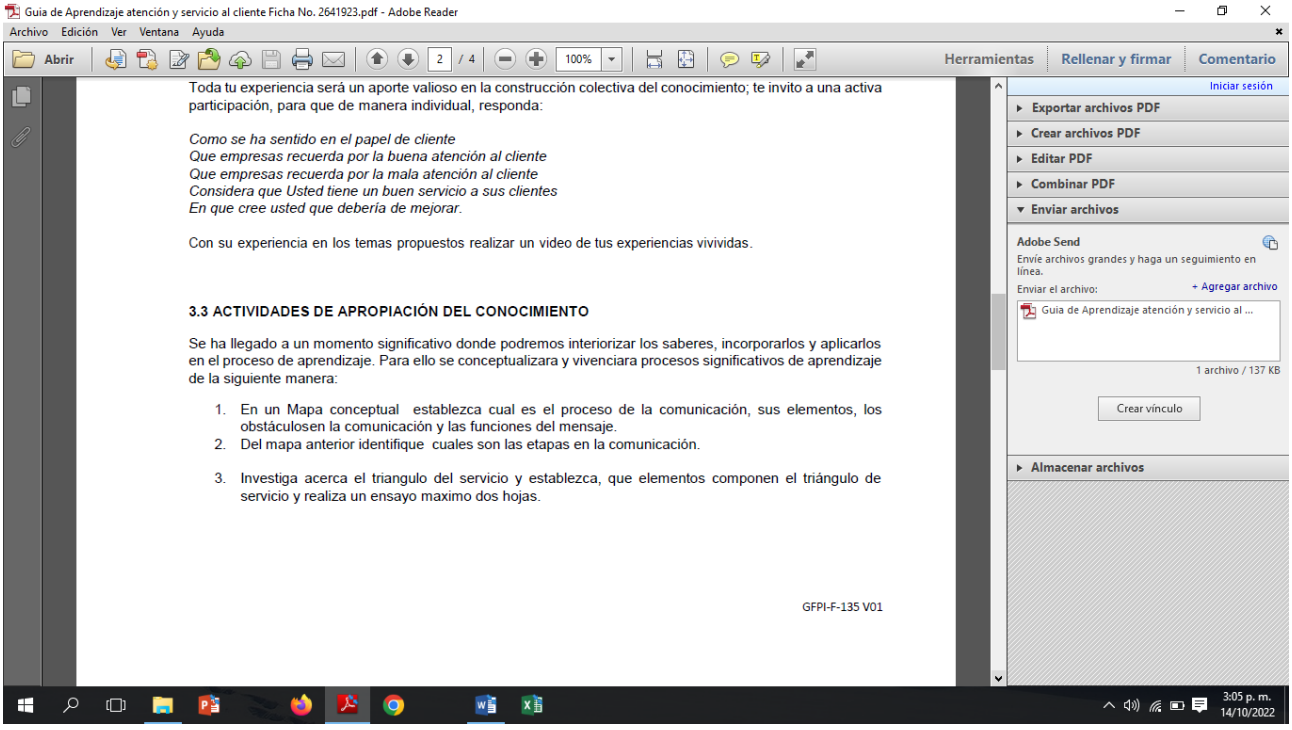

SANTA MARTA
D.T.C.H.
EXTINTOR
MULTIPROPOSITO

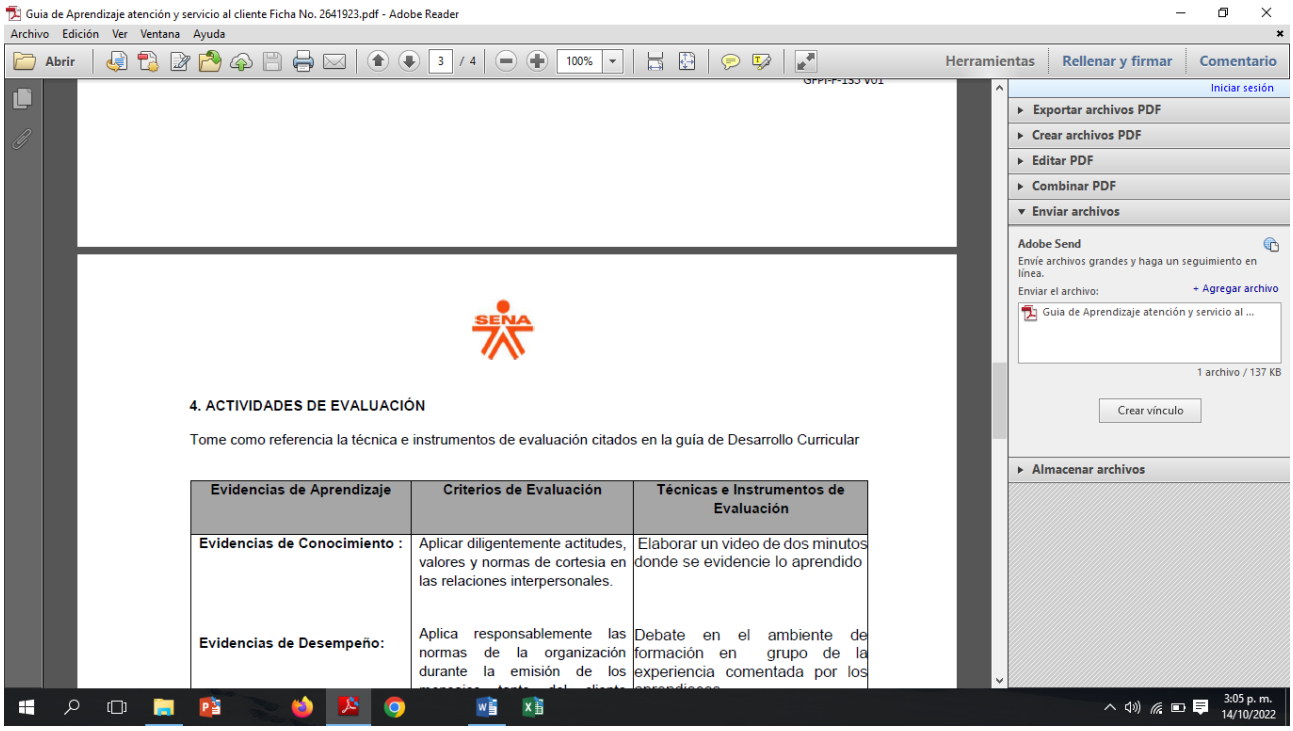
ANEXO No. 2 PANTALLAZO DE LA GUIA DE APRENDIZAJE, PLANEACION PEDAGOGICA E INSTRUMENTOS DE EVALUACION, ATENCION Y SERVICIO AL CLIENTE FICHA No. 2641923

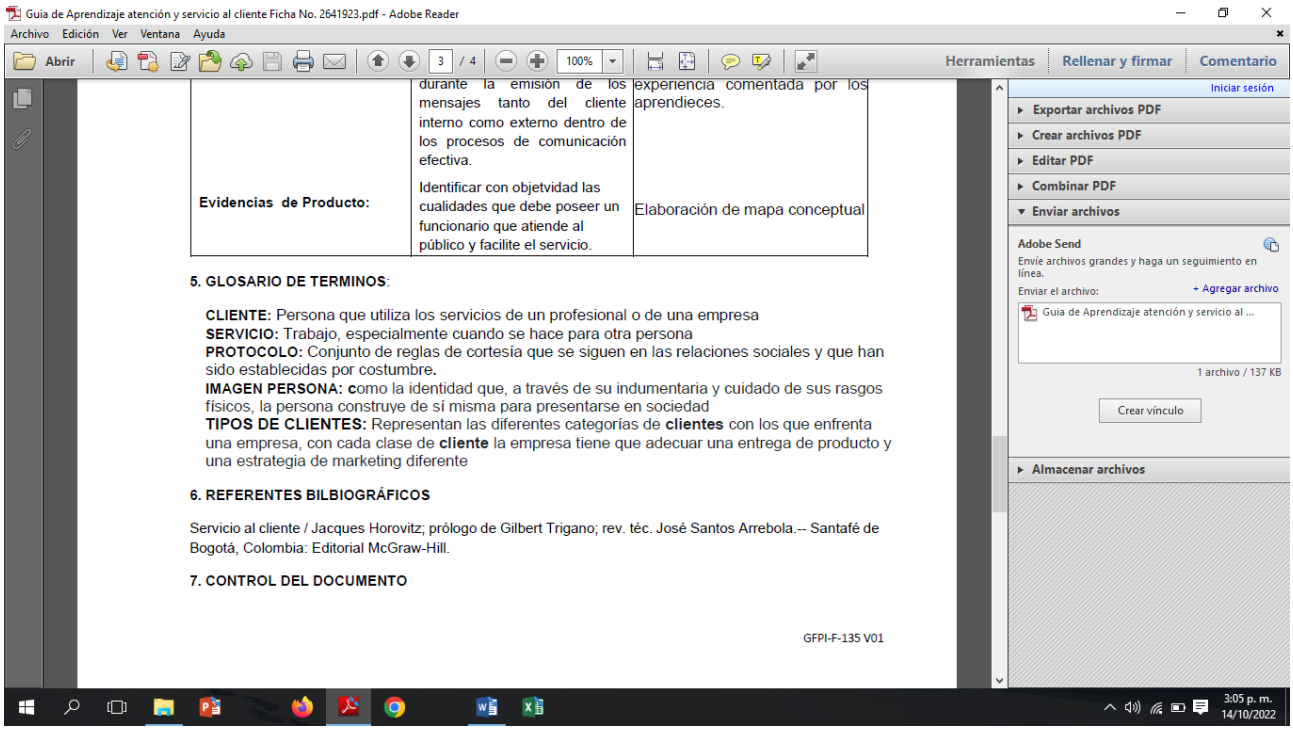


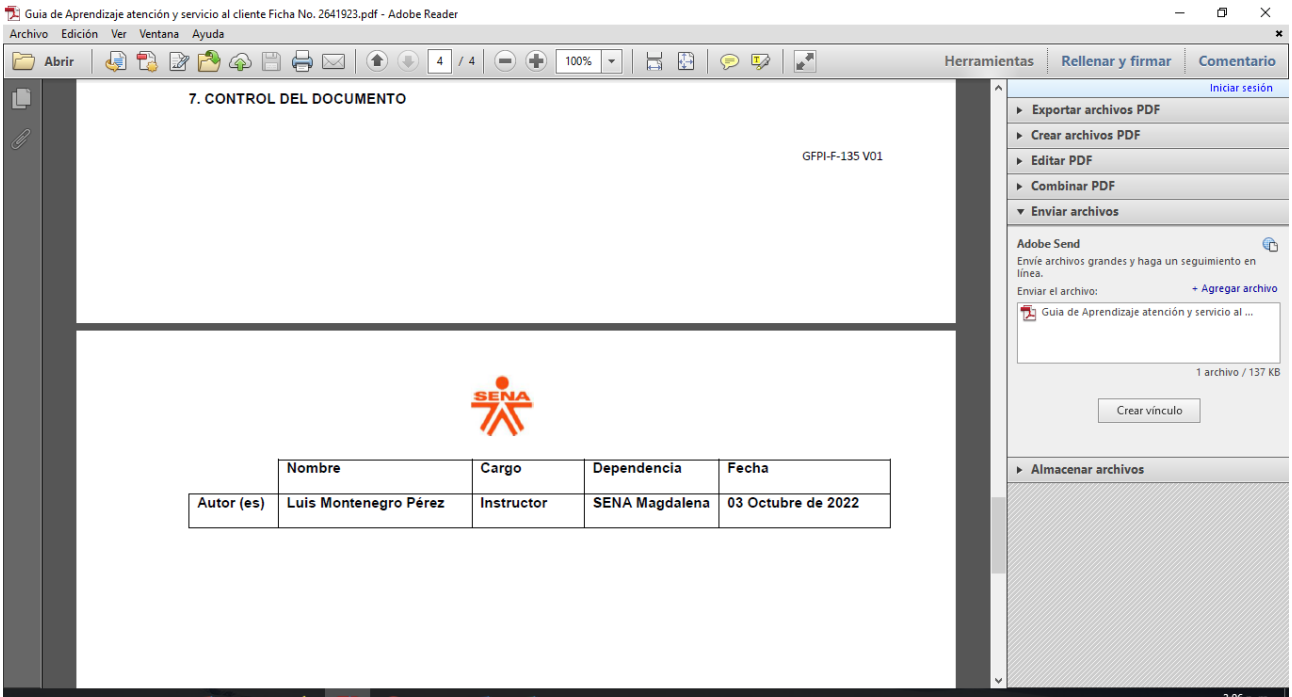


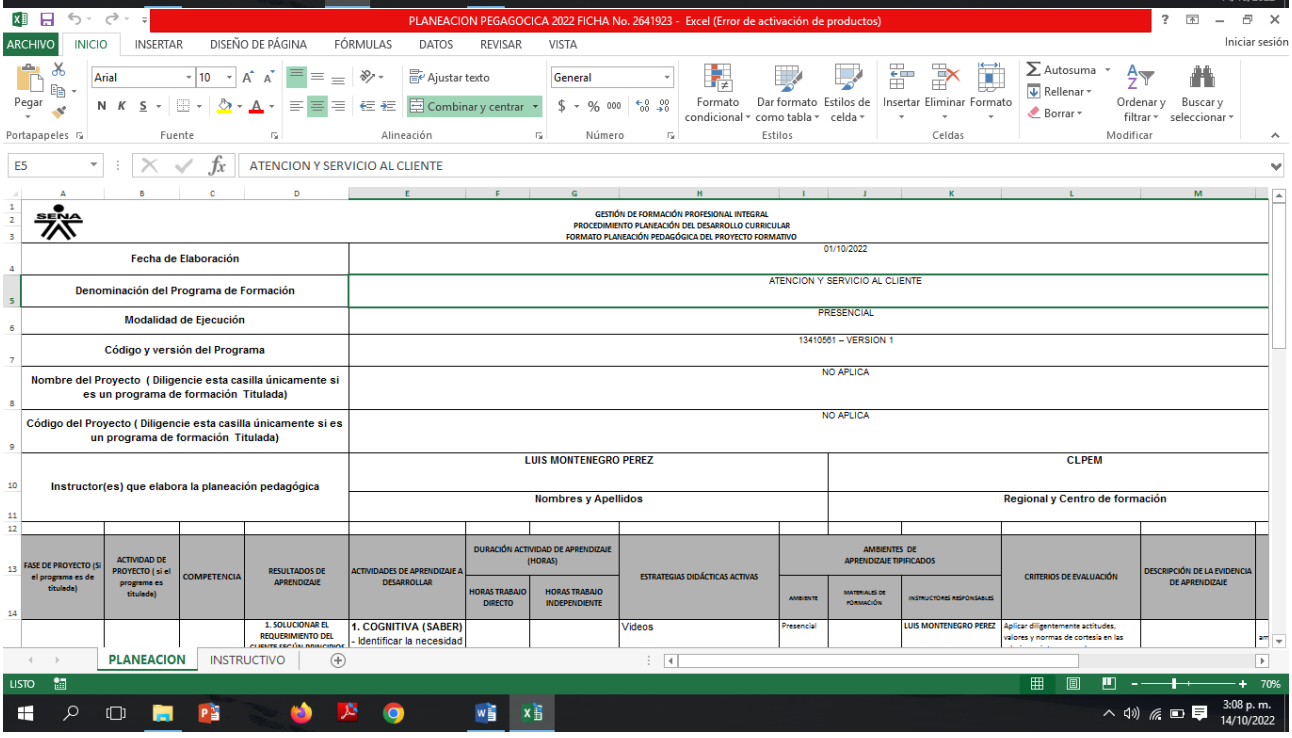

Guia de Aprendizaje atención y servicio al cliente Ficha No. 2641923.pdf - Adobe Reader
Archivo Edición Ver Ventana Ayuda
Abrir
2 / 4
100%
Herramientas
Rellenar y firmar
Comentario
Iniciar sesión
Exportar archivos PDF
Crear archivos PDF
Editar PDF
Combinar PDF
Enviar archivos
Adobe Send
Envíe archivos grandes y haga un seguimiento en línea.
Enviar el archivo:
+ Agregar archivo
Guia de Aprendizaje atención y servicio al ...
1 archivo / 137 KB
Crear vínculo
Almacenar archivos
3.1 ACTIVIDADES INICIALES
Actividades de Reflexión inicial.
Un cliente externo no es solo aquel que utiliza o disfruta de nuestros servicios, sino también son todos aquellos clientes con los cuales las empresas en el desarrollo de su gestión empresarial tienen oportunidad de tratar o contactar o establecer negocios.
Un cliente interno es aquel al que sus preferencias, deseos, preocupaciones, necesidades, entre otros, se deberán tener en cuenta y ser conocidos y considerados a la hora de establecer la política y estrategia social. Es necesario apoyarse en técnicas similares a las utilizadas en la investigación de mercados Como encuestas, paneles, reuniones de grupo, etc., con el fin de establecer acuerdos que involucren al trabajador con la gestión de la empresa. (Alvarado, 2008). Los clientes externos y clientes internos tienen igual importancia, por lo tanto deben ser tratados de igual manera.
Actividad: Con lo anterior; reflexiona: Estás de acuerdo con que los clientes externos y clientes internos tienen igual importancia y por lo tanto deben ser tratados de igual manera. Argumenta tu respuesta los cuales se desarrollara un debate en el ambiente de formación.
3.2 ACTIVIDAD DE CONTEXTUALIZACIÓN
Toda tu experiencia será un aporte valioso en la construcción colectiva del conocimiento; te invito a una activa
3:04 p. m.
14/10/2022

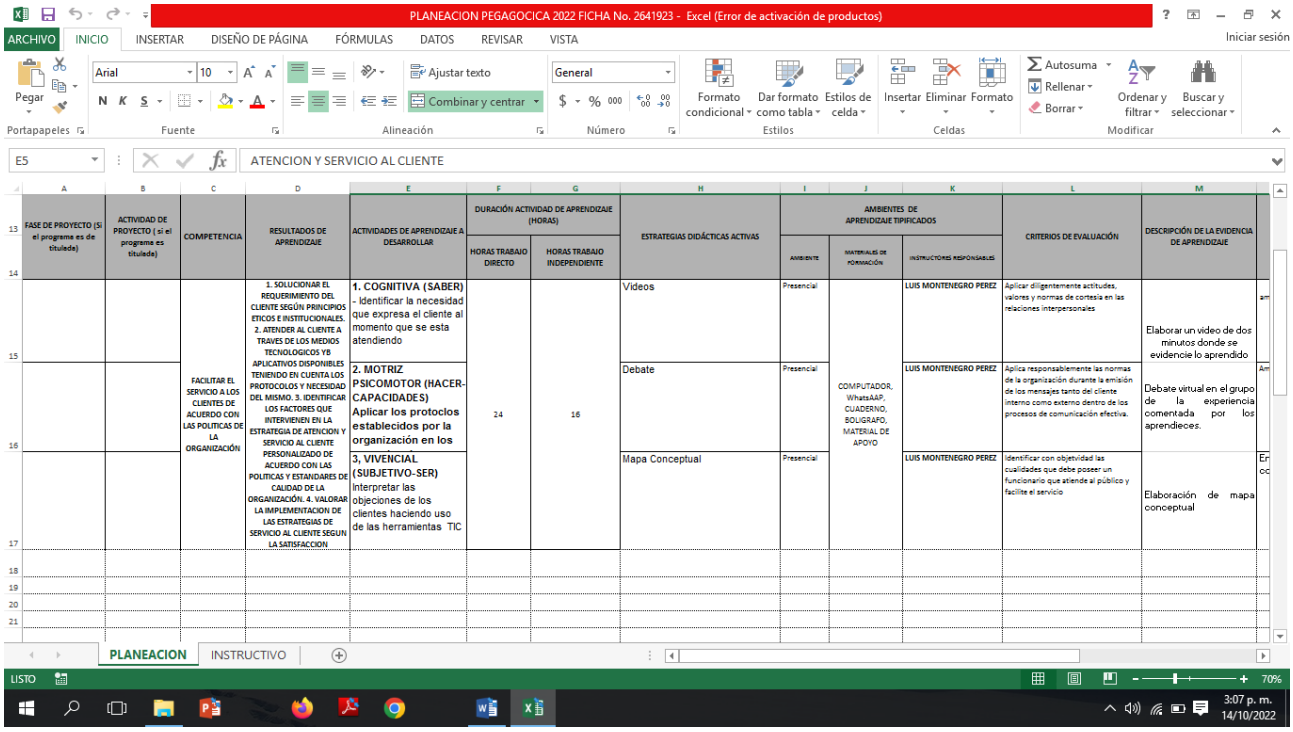

Guia de Aprendizaje atención y servicio al cliente Ficha No. 2641923.pdf - Adobe Reader
Archivo Edición Ver Ventana Ayuda
Abrir
2 / 4
100%
Herramientas
Rellenar y firmar
Comentario
Iniciar sesión
Exportar archivos PDF
Crear archivos PDF
Editar PDF
Combinar PDF
Enviar archivos
Adobe Send
Envíe archivos grandes y haga un seguimiento en línea.
Enviar el archivo:
+ Agregar archivo
Guia de Aprendizaje atención y servicio al ...
1 archivo / 137 KB
Crear vínculo
Almacenar archivos
Toda tu experiencia será un aporte valioso en la construcción colectiva del conocimiento; te invito a una activa participación, para que de manera individual, responda:
Como se ha sentido en el papel de cliente
Que empresas recuerda por la buena atención al cliente
Que empresas recuerda por la mala atención al cliente
Considera que Usted tiene un buen servicio a sus clientes
En que cree usted que debería de mejorar.
Con su experiencia en los temas propuestos realizar un video de tus experiencias vividas.
3.3 ACTIVIDADES DE APROPIACIÓN DEL CONOCIMIENTO
Se ha llegado a un momento significativo donde podremos interiorizar los saberes, incorporarlos y aplicarlos en el proceso de aprendizaje. Para ello se conceptualizara y vivenciara procesos significativos de aprendizaje de la siguiente manera:
1. En un Mapa conceptual establezca cual es el proceso de la comunicación, sus elementos, los obstáculosen la comunicación y las funciones del mensaje.
2. Del mapa anterior identifique cuales son las etapas en la comunicación.
3. Investiga acerca el triangulo del servicio y establezca, que elementos componen el triángulo de servicio y realiza un ensayo maximo dos hojas.
GFPI-F-135 V01
3:05 p. m.
14/10/2022


Guia de Aprendizaje atención y servicio al cliente Ficha No. 2641923.pdf - Adobe Reader
Archivo Edición Ver Ventana Ayuda
Abrir
Herramientas
Rellenar y firmar
Comentario
Iniciar sesión
Exportar archivos PDF
Crear archivos PDF
Editar PDF
Combinar PDF
Enviar archivos
Adobe Send
Envíe archivos grandes y haga un seguimiento en línea.
Enviar el archivo:
+ Agregar archivo
Guia de Aprendizaje atención y servicio al ...
1 archivo / 137 KB
Crear vínculo
Almacenar archivos
4. ACTIVIDADES DE EVALUACIÓN
Tome como referencia la técnica e instrumentos de evaluación citados en la guía de Desarrollo Curricular
Evidencias de Aprendizaje
Criterios de Evaluación
Técnicas e Instrumentos de Evaluación
Evidencias de Conocimiento :
Aplicar diligentemente actitudes, valores y normas de cortesia en las relaciones interpersonales.
Elaborar un video de dos minutos donde se evidencie lo aprendido
Evidencias de Desempeño:
Aplica responsablemente las normas de la organización durante la emisión de los
Debate en el ambiente de formación en grupo de la experiencia comentada por los
3:05 p. m.
14/10/2022


Guia de Aprendizaje atención y servicio al cliente Ficha No. 2641923.pdf - Adobe Reader
Archivo Edición Ver Ventana Ayuda
Abrir
Herramientas
Rellenar y firmar
Comentario
Iniciar sesión
Exportar archivos PDF
Crear archivos PDF
Editar PDF
Combinar PDF
Enviar archivos
Adobe Send
Envíe archivos grandes y haga un seguimiento en línea.
Enviar el archivo:
+ Agregar archivo
Guia de Aprendizaje atención y servicio al ...
1 archivo / 137 KB
Crear vínculo
Almacenar archivos
durante la emisión de los mensajes tanto del cliente interno como externo dentro de los procesos de comunicación efectiva.
experiencia comentada por los aprendieces.
Evidencias de Producto:
Identificar con objetvidad las cualidades que debe poseer un funcionario que atiende al público y facilite el servicio.
Elaboración de mapa conceptual
5. GLOSARIO DE TERMINOS:
CLIENTE: Persona que utiliza los servicios de un profesional o de una empresa
SERVICIO: Trabajo, especialmente cuando se hace para otra persona
PROTOCOLO: Conjunto de reglas de cortesía que se siguen en las relaciones sociales y que han sido establecidas por costumbre.
IMAGEN PERSONA: como la identidad que, a través de su indumentaria y cuidado de sus rasgos físicos, la persona construye de sí misma para presentarse en sociedad
TIPOS DE CLIENTES: Representan las diferentes categorías de clientes con los que enfrenta una empresa, con cada clase de cliente la empresa tiene que adecuar una entrega de producto y una estrategia de marketing diferente
6. REFERENTES BILBIOGRÁFICOS
Servicio al cliente / Jacques Horovitz; prólogo de Gilbert Trigano; rev. téc. José Santos Arrebola.-- Santafé de Bogotá, Colombia: Editorial McGraw-Hill.
7. CONTROL DEL DOCUMENTO
GFPI-F-135 V01
3:05 p. m.
14/10/2022


Guia de Aprendizaje atención y servicio al cliente Ficha No. 2641923.pdf - Adobe Reader
Archivo Edición Ver Ventana Ayuda
Abrir
Herramientas
Rellenar y firmar
Comentario
7. CONTROL DEL DOCUMENTO
GFPI-F-135 V01
Nombre
Cargo
Dependencia
Fecha
Autor (es)
Luis Montenegro Pérez
Instructor
SENA Magdalena
03 Octubre de 2022
Exportar archivos PDF
Crear archivos PDF
Editar PDF
Combinar PDF
Enviar archivos
Adobe Send
Envíe archivos grandes y haga un seguimiento en línea.
Enviar el archivo:
+ Agregar archivo
Guia de Aprendizaje atención y servicio al ...
1 archivo / 137 KB
Crear vínculo
Almacenar archivos
3:06 p. m.
14/10/2022


PLANEACION PEGAGOCICA 2022 FICHA No. 2641923 - Excel (Error de activación de productos)
ATENCION Y SERVICIO AL CLIENTE
GESTIÓN DE FORMACIÓN PROFESIONAL INTEGRAL
PROCEDIMIENTO PLANEACIÓN DEL DESARROLLO CURRICULAR
FORMATO PLANEACIÓN PEDAGÓGICA DEL PROYECTO FORMATIVO
Fecha de Elaboración
01/10/2022
Denominación del Programa de Formación
ATENCION Y SERVICIO AL CLIENTE
Modalidad de Ejecución
PRESENCIAL
Código y versión del Programa
13410561 – VERSION 1
Nombre del Proyecto (Diligencie esta casilla únicamente si es un programa de formación Titulada)
NO APLICA
Código del Proyecto (Diligencie esta casilla únicamente si es un programa de formación Titulada)
NO APLICA
Instructor(es) que elabora la planeación pedagógica
LUIS MONTENEGRO PEREZ
Nombres y Apellidos
CLPEM
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)
HORAS TRABAJO DIRECTO
HORAS TRABAJO INDEPENDIENTE
ESTRATEGIAS DIDÁCTICAS ACTIVAS
AMBIENTES DE APRENDIZAJE TIPIFICADOS
AMBIENTE
MATERIALES DE FORMACIÓN
INSTRUCTORES RESPONSABLES
CRITERIOS DE EVALUACIÓN
DESCRIPCIÓN DE LA EVIDENCIA DE APRENDIZAJE
1. SOLUCIONAR EL REQUERIMIENTO DEL
1. COGNITIVA (SABER)
- Identificar la necesidad
Videos
Presencial
LUIS MONTENEGRO PEREZ
Aplicar diligentemente actitudes, valores y normas de cortesía en las
PLANEACION
INSTRUCTIVO
LISTO
70%
3:08 p. m.
14/10/2022



PLANEACION PEGAGOCICA 2022 FICHA No. 2641923 - Excel (Error de activación de productos)

ARCHIVO | INICIO | INSERTAR | DISEÑO DE PÁGINA | FÓRMULAS | DATOS | REVISAR | VISTA

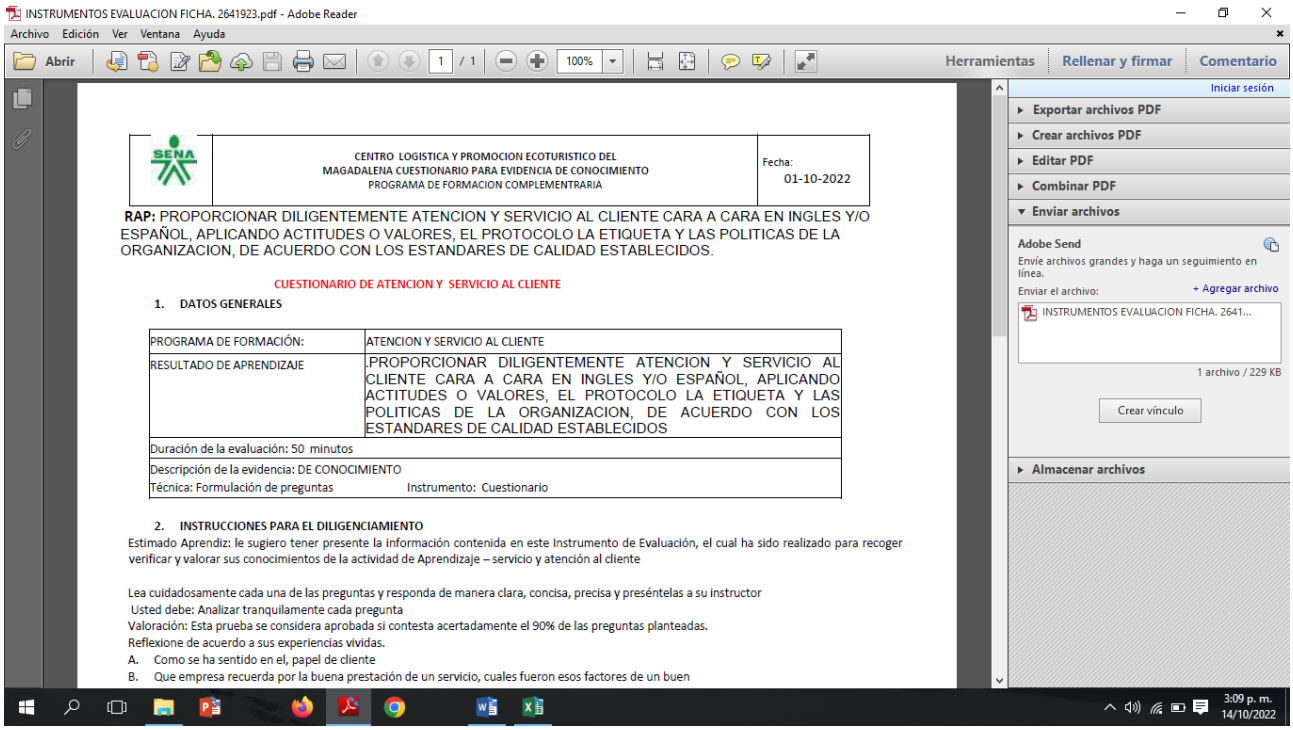
E5: ATENCION Y SERVICIO AL CLIENTE

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
					HORAS TRABAJO DIRECTO	HORAS TRABAJO INDEPENDIENTE		AMBIENTE	MATERIALES DE FORMACIÓN	INSTRUCTORES RESPONSABLES		
		FACILITAR EL SERVICIO A LOS CLIENTES DE ACUERDO CON LAS POLITICAS DE LA ORGANIZACIÓN	1. SOLUCIONAR EL REQUERIMIENTO DEL CLIENTE SEGÚN PRINCIPIOS ETICOS E INSTITUCIONALES. 2. ATENDER AL CLIENTE A TRAVES DE LOS MEDIOS TECNOLOGICOS YB APLICATIVOS DISPONIBLES TENIENDO EN CUENTA LOS PROTOCOLOS Y NECESIDAD DEL MISMO. 3. IDENTIFICAR LOS FACTORES QUE INTERVIENEN EN LA ESTRATEGIA DE ATENCION Y SERVICIO AL CLIENTE PERSONALIZADO DE ACUERDO CON LAS POLITICAS Y ESTANDARES DE CALIDAD DE LA ORGANIZACIÓN. 4. VALORAR LA IMPLEMENTACION DE LAS ESTRATEGIAS DE SERVICIO AL CLIENTE SEGUN LA SATISFACCION	1. COGNITIVA (SABER) - Identificar la necesidad que expresa el cliente al momento que se esta atendiendo	24	16	Videos	Presencial	COMPUTADOR, WhatsAAP, CUADERNO, BOLIGRAFO, MATERIAL DE APOYO	LUIS MONTENEGRO PEREZ	Aplicar diligentemente actitudes, valores y normas de cortesía en las relaciones interpersonales	Elaborar un video de dos minutos donde se evidencie lo aprendido
				2. MOTRIZ PSICOMOTOR (HACER-CAPACIDADES) Aplicar los protocios establecidos por la organización en los			Debate	Presencial		LUIS MONTENEGRO PEREZ	Aplica responsablemente las normas de la organización durante la emisión de los mensajes tanto del cliente interno como externo dentro de los procesos de comunicación efectiva.	Debate virtual en el grupo de la experiencia comentada por los aprendieces.
				3, VIVENCIAL (SUBJETIVO-SER) Interpretar las objeciones de los clientes haciendo uso de las herramientas TIC			Mapa Conceptual	Presencial		LUIS MONTENEGRO PEREZ	Identificar con objetividad las cualidades que debe poseer un funcionario que atiende al público y facilite el servicio	Elaboración de mapa conceptual

PLANEACION | INSTRUCTIVO

LISTO 70%

3:07 p. m. 14/10/2022



INSTRUMENTOS EVALUACION FICHA. 2641923.pdf - Adobe Reader

Archivo Edición Ver Ventana Ayuda

Abrir | Herramientas | Rellenar y firmar | Comentario

Iniciar sesión

Exportar archivos PDF
Crear archivos PDF
Editar PDF
Combinar PDF
Enviar archivos

Adobe Send
Envíe archivos grandes y haga un seguimiento en línea.
Enviar el archivo: + Agregar archivo
INSTRUMENTOS EVALUACION FICHA. 2641...
1 archivo / 229 KB
Crear vínculo

Almacenar archivos

	CENTRO LOGISTICA Y PROMOCION ECOTURISTICO DEL MAGADALENA CUESTIONARIO PARA EVIDENCIA DE CONOCIMIENTO PROGRAMA DE FORMACION COMPLEMENTRARIA	Fecha: 01-10-2022

RAP: PROPORCIONAR DILIGENTEMENTE ATENCION Y SERVICIO AL CLIENTE CARA A CARA EN INGLES Y/O ESPAÑOL, APLICANDO ACTITUDES O VALORES, EL PROTOCOLO LA ETIQUETA Y LAS POLITICAS DE LA ORGANIZACION, DE ACUERDO CON LOS ESTANDARES DE CALIDAD ESTABLECIDOS.

CUESTIONARIO DE ATENCION Y SERVICIO AL CLIENTE

1. **DATOS GENERALES**

PROGRAMA DE FORMACIÓN:	ATENCION Y SERVICIO AL CLIENTE
RESULTADO DE APRENDIZAJE	.PROPORCIONAR DILIGENTEMENTE ATENCION Y SERVICIO AL CLIENTE CARA A CARA EN INGLES Y/O ESPAÑOL, APLICANDO ACTITUDES O VALORES, EL PROTOCOLO LA ETIQUETA Y LAS POLITICAS DE LA ORGANIZACION, DE ACUERDO CON LOS ESTANDARES DE CALIDAD ESTABLECIDOS
Duración de la evaluación: 50 minutos	
Descripción de la evidencia: DE CONOCIMIENTO Técnica: Formulación de preguntas Instrumento: Cuestionario	

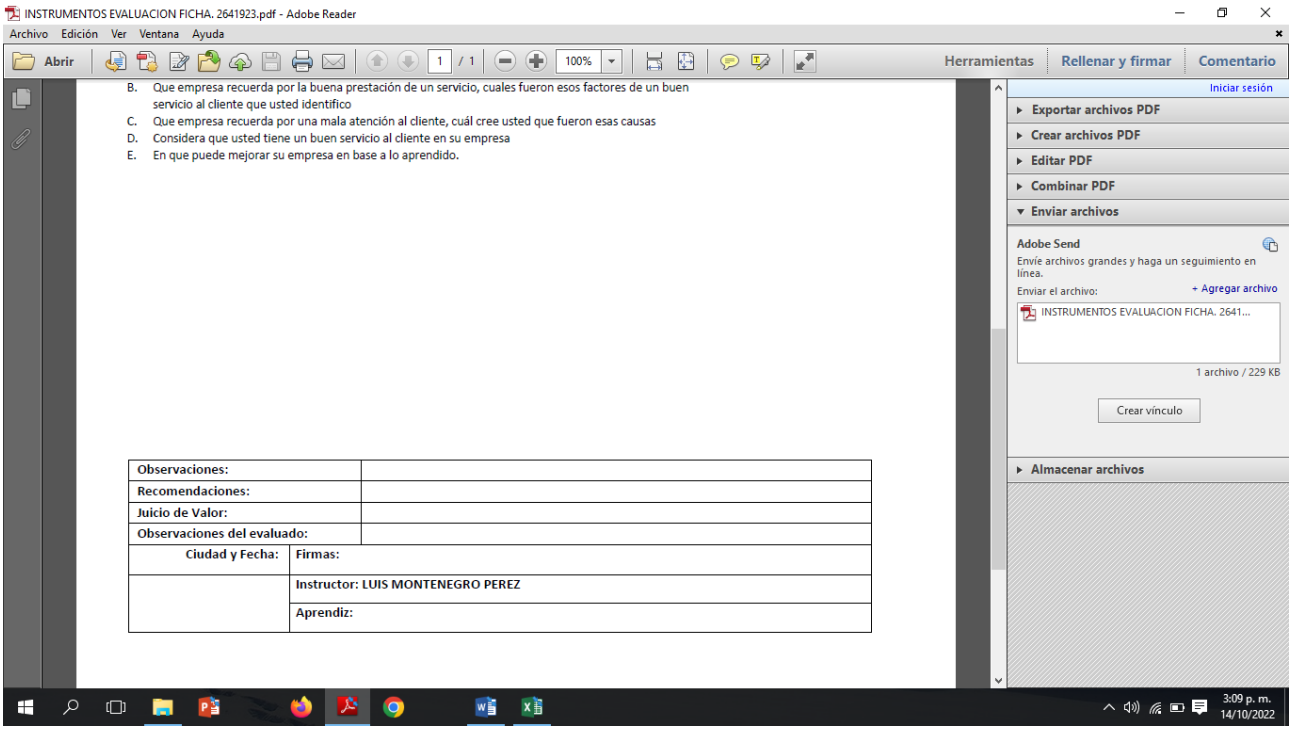
2. **INSTRUCCIONES PARA EL DILIGENCIAMIENTO**

Estimado Aprendiz: le sugiero tener presente la información contenida en este Instrumento de Evaluación, el cual ha sido realizado para recoger verificar y valorar sus conocimientos de la actividad de Aprendizaje – servicio y atención al cliente

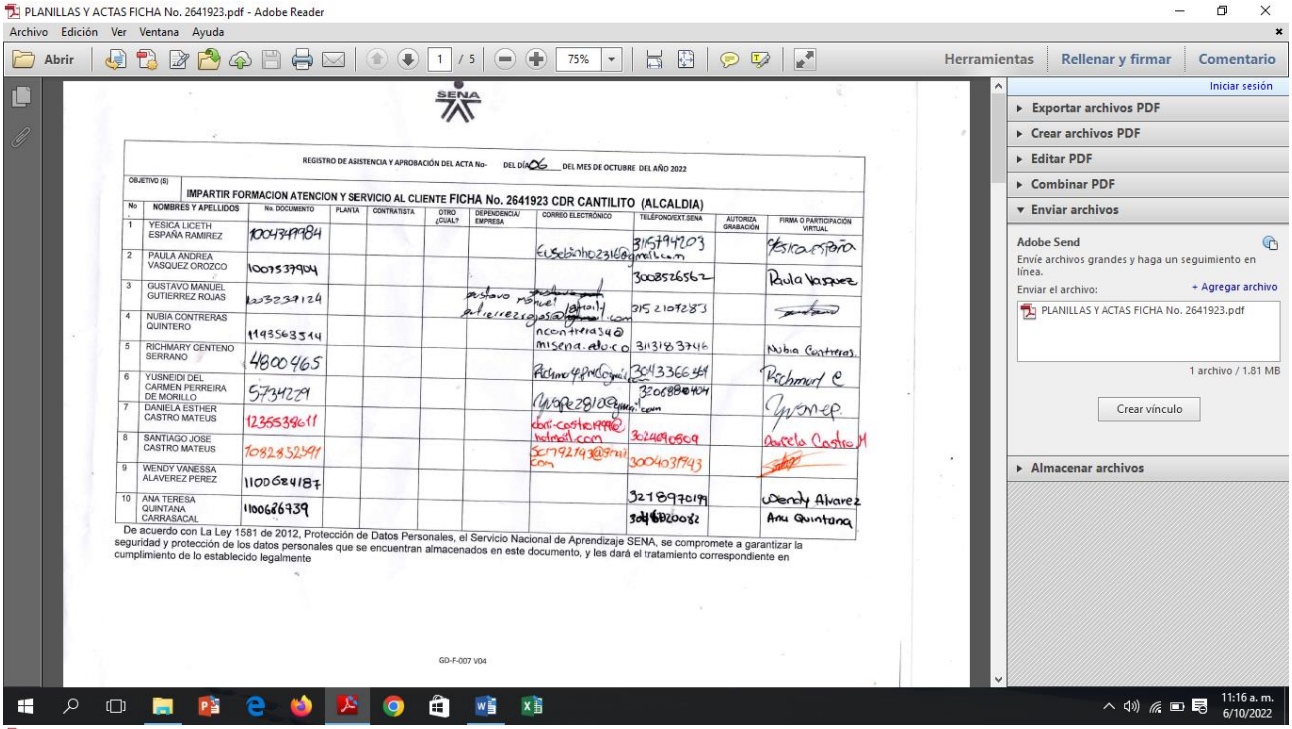
Lea cuidadosamente cada una de las preguntas y responda de manera clara, concisa, precisa y preséntelas a su instructor
Usted debe: Analizar tranquilamente cada pregunta
Valoración: Esta prueba se considera aprobada si contesta acertadamente el 90% de las preguntas planteadas.
Reflexione de acuerdo a sus experiencias vividas.

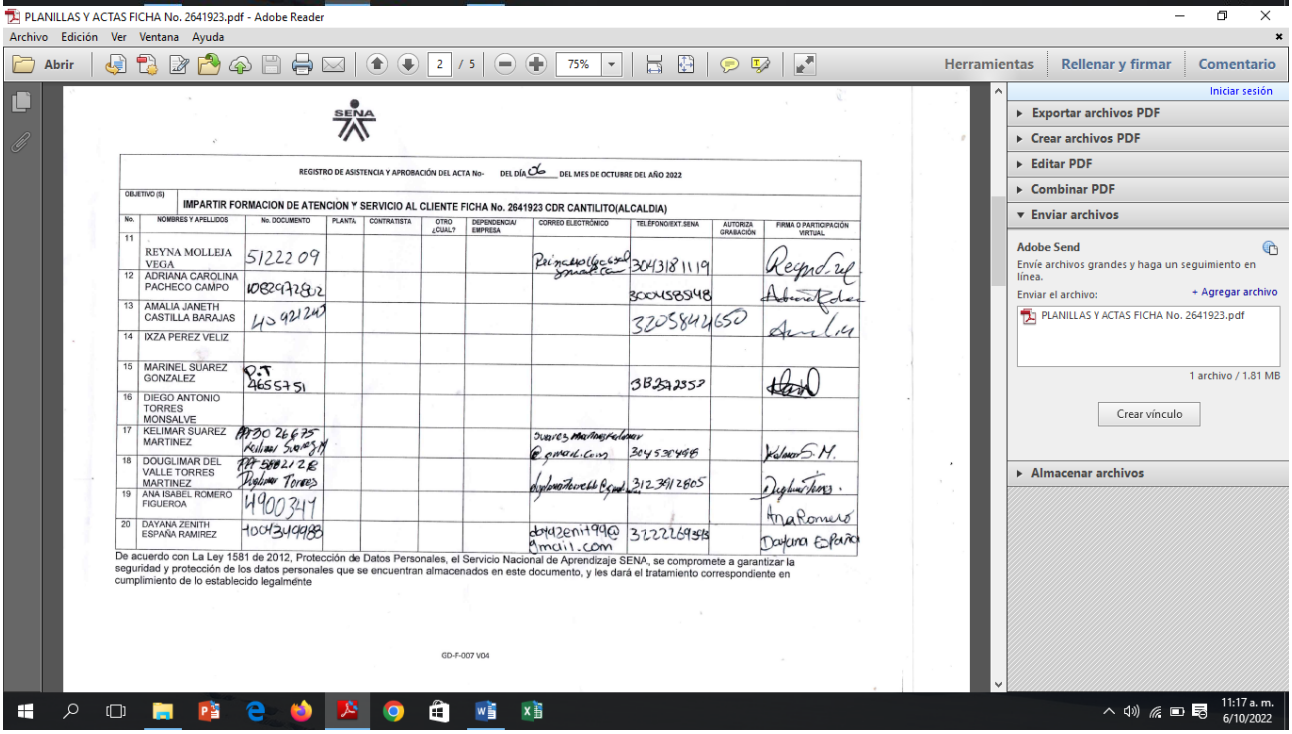
A. Como se ha sentido en el, papel de cliente
B. Que empresa recuerda por la buena prestación de un servicio, cuales fueron esos factores de un buen

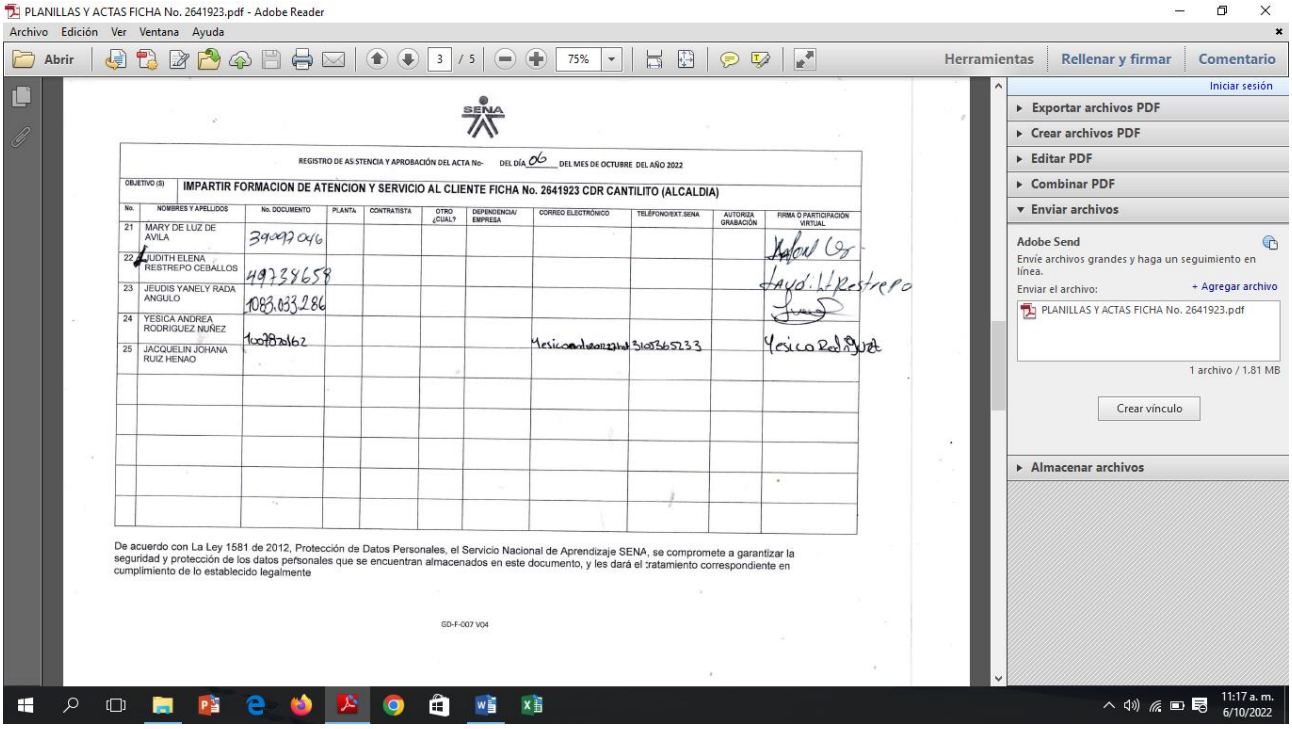
3:09 p. m. 14/10/2022


INSTRUMENTOS EVALUACION FICHA. 2641923.pdf - Adobe Reader
Archivo Edición Ver Ventana Ayuda
Abrir
Herramientas
Rellenar y firmar
Comentario
B. Que empresa recuerda por la buena prestación de un servicio, cuales fueron esos factores de un buen servicio al cliente que usted identifico
C. Que empresa recuerda por una mala atención al cliente, cuál cree usted que fueron esas causas
D. Considera que usted tiene un buen servicio al cliente en su empresa
E. En que puede mejorar su empresa en base a lo aprendido.
Observaciones:
Recomendaciones:
Juicio de Valor:
Observaciones del evaluado:
Ciudad y Fecha:
Firmas:
Instructor: LUIS MONTENEGRO PEREZ
Aprendiz:
Iniciar sesión
Exportar archivos PDF
Crear archivos PDF
Editar PDF
Combinar PDF
Enviar archivos
Adobe Send
Envíe archivos grandes y haga un seguimiento en línea.
Enviar el archivo:
+ Agregar archivo
INSTRUMENTOS EVALUACION FICHA. 2641...
1 archivo / 229 KB
Crear vínculo
Almacenar archivos
3:09 p. m.
14/10/2022

ANEXO No. 3 PANTALLAZO DE LA PLANILLA DE ASISTENCIA Y ACTA DE LA FORMACION ATENCION Y SERVICIO AL CLIENTE FICHA No.2641923.







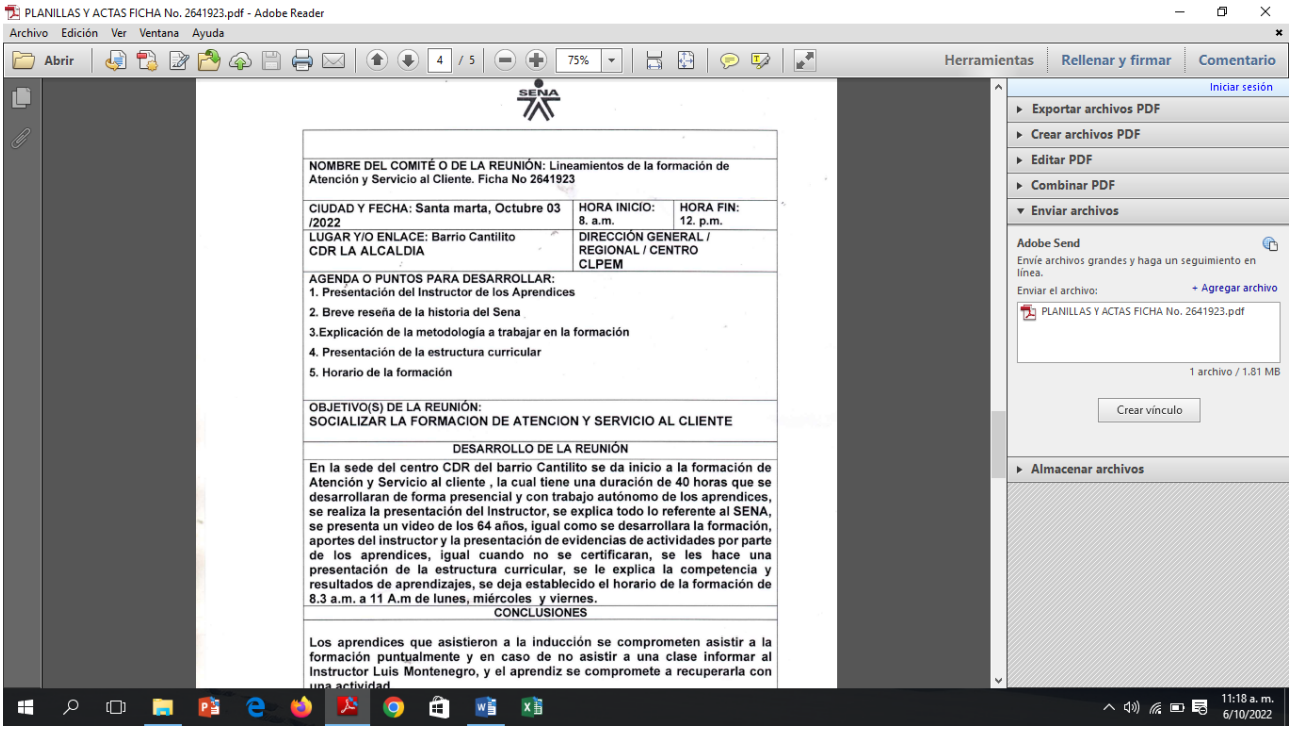
REGISTRO DE ASISTENCIA Y APROBACIÓN DEL ACTA No- DEL DÍA 06 DEL MES DE OCTUBRE DEL AÑO 2022

OBJETIVO (S) IMPARTIR FORMACION DE ATENCION Y SERVICIO AL CLIENTE FICHA No. 2641923 CDR CANTILITO (ALCALDIA)

No.	NOMBRES Y APELLIDOS	No. DOCUMENTO	PLANTA	CONTRATISTA	OTRO ¿CUAL?	DEPENDENCIA/ EMPRESA	CORREO ELECTRÓNICO	TELÉFONO/EXT.SENA	AUTORIZA GRABACIÓN	FIRMA O PARTICIPACIÓN VIRTUAL
21	MARY DE LUZ DE AVILA	39097046								
22	JUDITH ELENA RESTREPO CEBALLOS	49734658								
23	JEUDIS YANELY RADA ANGULO	1083033286								
24	YESICA ANDREA RODRIGUEZ NUÑEZ	1007820162					Yesicaandrea23@hotmail.com	3103657233		
25	JACQUELIN JOHANA RUIZ HENAO									

De acuerdo con La Ley 1581 de 2012, Protección de Datos Personales, el Servicio Nacional de Aprendizaje SENA, se compromete a garantizar la seguridad y protección de los datos personales que se encuentran almacenados en este documento, y les dará el tratamiento correspondiente en cumplimiento de lo establecido legalmente

GD-F-007 V04



NOMBRE DEL COMITÉ O DE LA REUNIÓN: Lineamientos de la formación de Atención y Servicio al Cliente. Ficha No 2641923

CIUDAD Y FECHA: Santa marta, Octubre 03 /2022	HORA INICIO: 8. a.m.	HORA FIN: 12. p.m.
LUGAR Y/O ENLACE: Barrio Cantilito CDR LA ALCALDIA	DIRECCIÓN GENERAL / REGIONAL / CENTRO CLPEM	

AGENDA O PUNTOS PARA DESARROLLAR:
1. Presentación del Instructor de los Aprendices
2. Breve reseña de la historia del Sena
3.Explicación de la metodología a trabajar en la formación
4. Presentación de la estructura curricular
5. Horario de la formación

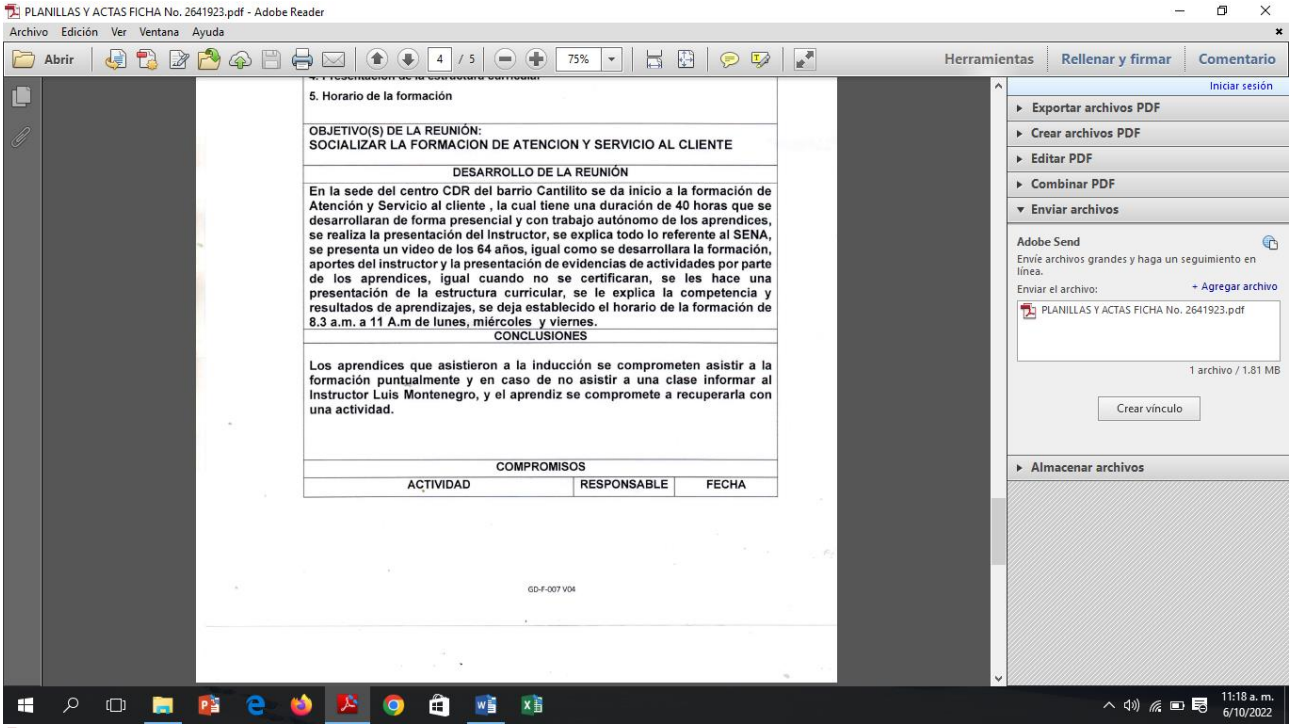
OBJETIVO(S) DE LA REUNIÓN:
SOCIALIZAR LA FORMACION DE ATENCION Y SERVICIO AL CLIENTE

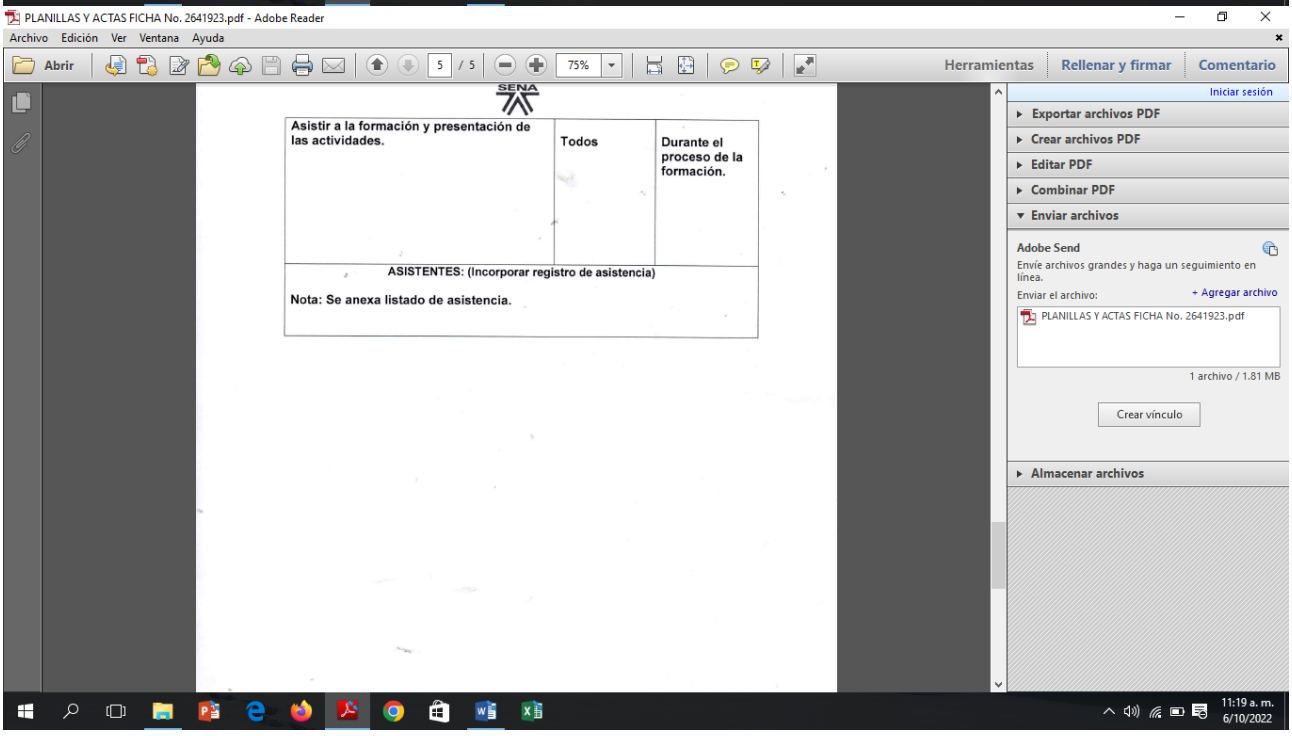
DESARROLLO DE LA REUNIÓN

En la sede del centro CDR del barrio Cantilito se da inicio a la formación de Atención y Servicio al cliente , la cual tiene una duración de 40 horas que se desarrollaran de forma presencial y con trabajo autónomo de los aprendices, se realiza la presentación del Instructor, se explica todo lo referente al SENA, se presenta un video de los 64 años, igual como se desarrollara la formación, aportes del instructor y la presentación de evidencias de actividades por parte de los aprendices, igual cuando no se certificaran, se les hace una presentación de la estructura curricular, se le explica la competencia y resultados de aprendizajes, se deja establecido el horario de la formación de 8.3 a.m. a 11 A.m de lunes, miércoles y viernes.

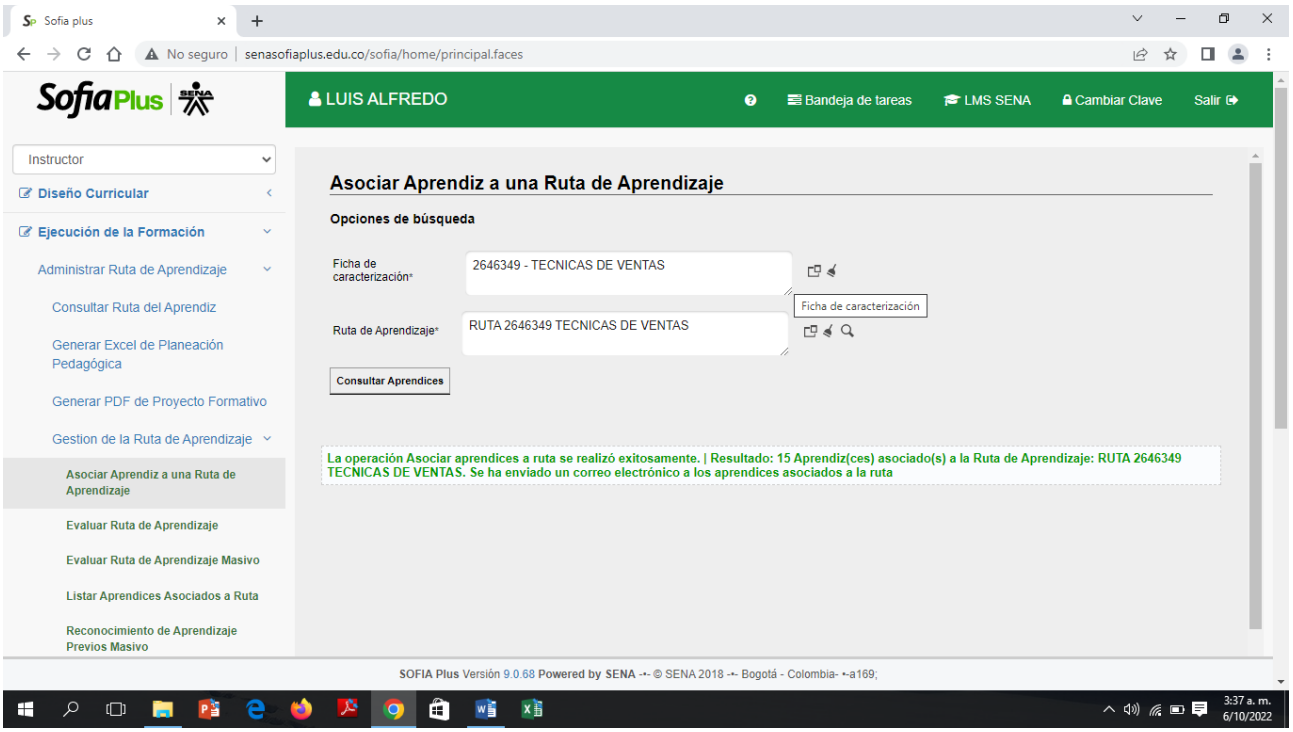
CONCLUSIONES

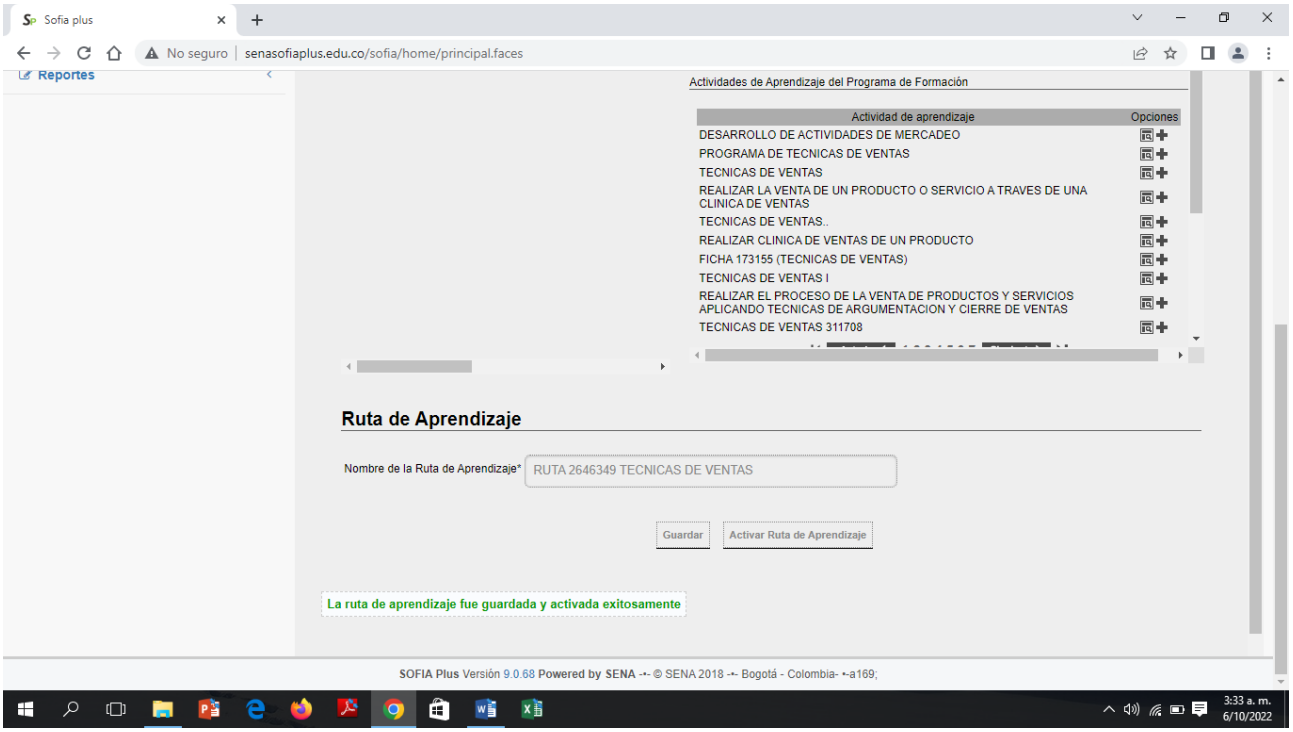
Los aprendices que asistieron a la inducción se comprometen asistir a la formación puntualmente y en caso de no asistir a una clase informar al Instructor Luis Montenegro, y el aprendiz se compromete a recuperarla con una actividad


PLANILLAS Y ACTAS FICHA No. 2641923.pdf - Adobe Reader
Archivo Edición Ver Ventana Ayuda
Abrir
4 / 5
75%
Herramientas
Rellenar y firmar
Comentario
5. Horario de la formación
OBJETIVO(S) DE LA REUNIÓN:
SOCIALIZAR LA FORMACION DE ATENCION Y SERVICIO AL CLIENTE
DESARROLLO DE LA REUNIÓN
En la sede del centro CDR del barrio Cantilito se da inicio a la formación de Atención y Servicio al cliente , la cual tiene una duración de 40 horas que se desarrollaran de forma presencial y con trabajo autónomo de los aprendices, se realiza la presentación del Instructor, se explica todo lo referente al SENA, se presenta un video de los 64 años, igual como se desarrollara la formación, aportes del instructor y la presentación de evidencias de actividades por parte de los aprendices, igual cuando no se certificaran, se les hace una presentación de la estructura curricular, se le explica la competencia y resultados de aprendizajes, se deja establecido el horario de la formación de 8.3 a.m. a 11 A.m de lunes, miércoles y viernes.
CONCLUSIONES
Los aprendices que asistieron a la inducción se comprometen asistir a la formación puntualmente y en caso de no asistir a una clase informar al Instructor Luis Montenegro, y el aprendiz se compromete a recuperarla con una actividad.
COMPROMISOS
ACTIVIDAD
RESPONSABLE
FECHA
GD-F-007 V04
Iniciar sesión
Exportar archivos PDF
Crear archivos PDF
Editar PDF
Combinar PDF
Enviar archivos
Adobe Send
Envíe archivos grandes y haga un seguimiento en línea.
Enviar el archivo:
+ Agregar archivo
PLANILLAS Y ACTAS FICHA No. 2641923.pdf
1 archivo / 1.81 MB
Crear vínculo
Almacenar archivos
11:18 a. m.
6/10/2022


PLANILLAS Y ACTAS FICHA No. 2641923.pdf - Adobe Reader
Archivo Edición Ver Ventana Ayuda
Abrir
5 / 5
75%
Herramientas
Rellenar y firmar
Comentario
SENA
Asistir a la formación y presentación de las actividades.
Todos
Durante el proceso de la formación.
ASISTENTES: (Incorporar registro de asistencia)
Nota: Se anexa listado de asistencia.
Iniciar sesión
Exportar archivos PDF
Crear archivos PDF
Editar PDF
Combinar PDF
Enviar archivos
Adobe Send
Envíe archivos grandes y haga un seguimiento en línea.
Enviar el archivo:
+ Agregar archivo
PLANILLAS Y ACTAS FICHA No. 2641923.pdf
1 archivo / 1.81 MB
Crear vínculo
Almacenar archivos
11:19 a. m.
6/10/2022

ANEXO No. 4 ASOCIAR APRENDICES A LA DE RUTA DE APRENDIZAJE FICHA No 2646349 (TECNICAS DE VENTAS)



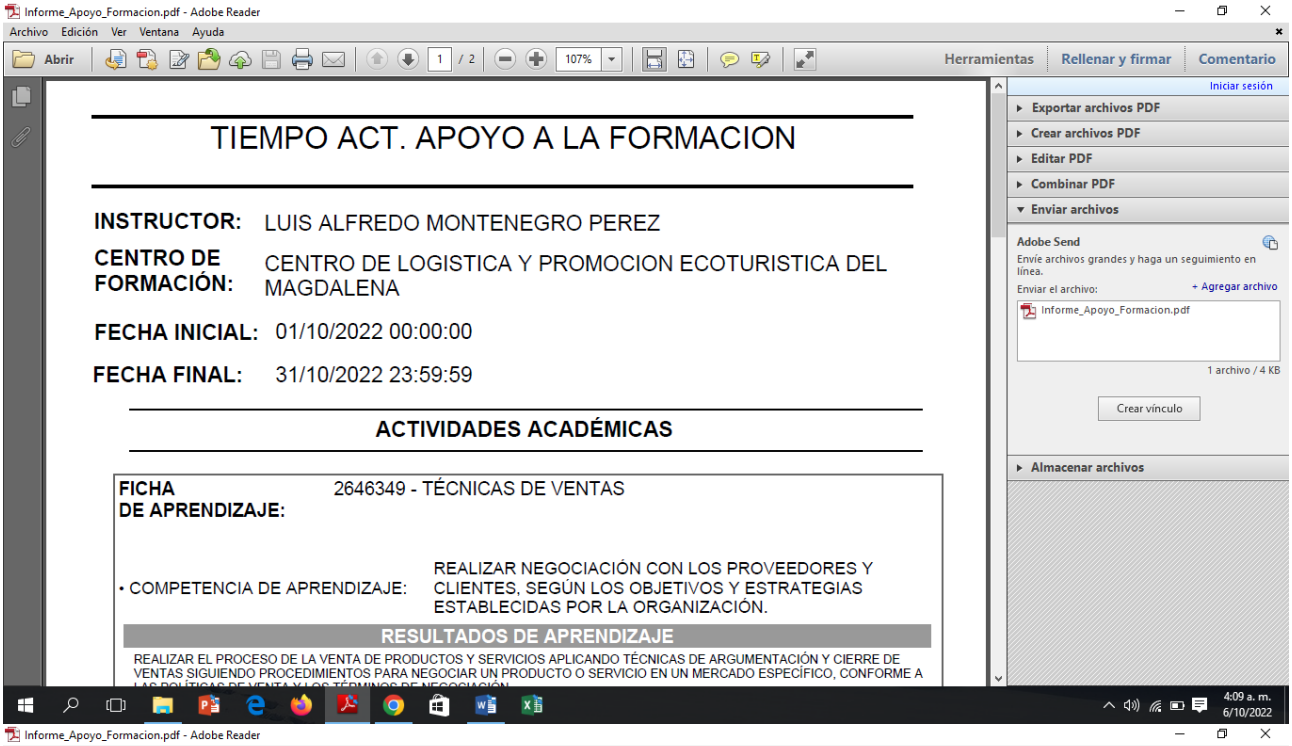


ANEXO No. 5 ASISTENCIA A LA INAUGURACION DEL AMBIENTE DE FORMACIÓN MINIMARKET OCTUBRE 5 DEL 2022.





ANEXO No. 6 PANTALLAZO CREACION DE EVENTOS MES DE OCTUBRE.



Informe_Apoyo_Formacion.pdf - Adobe Reader

Archivo Edición Ver Ventana Ayuda

Abrir | 1 / 2 | 107% | Herramientas | Rellenar y firmar | Comentario

TIEMPO ACT. APOYO A LA FORMACION

INSTRUCTOR: LUIS ALFREDO MONTENEGRO PEREZ

CENTRO DE FORMACIÓN: CENTRO DE LOGISTICA Y PROMOCION ECOTURISTICA DEL MAGDALENA

FECHA INICIAL: 01/10/2022 00:00:00

FECHA FINAL: 31/10/2022 23:59:59

ACTIVIDADES ACADÉMICAS

FICHA DE APRENDIZAJE: 2646349 - TÉCNICAS DE VENTAS

• COMPETENCIA DE APRENDIZAJE: REALIZAR NEGOCIACIÓN CON LOS PROVEEDORES Y CLIENTES, SEGÚN LOS OBJETIVOS Y ESTRATEGIAS ESTABLECIDAS POR LA ORGANIZACIÓN.

RESULTADOS DE APRENDIZAJE

REALIZAR EL PROCESO DE LA VENTA DE PRODUCTOS Y SERVICIOS APLICANDO TÉCNICAS DE ARGUMENTACIÓN Y CIERRE DE VENTAS SIGUIENDO PROCEDIMIENTOS PARA NEGOCIAR UN PRODUCTO O SERVICIO EN UN MERCADO ESPECÍFICO, CONFORME A LAS POLÍTICAS DE VENTA Y LOS TÉRMINOS DE NEGOCIACIÓN.

Iniciar sesión

Exportar archivos PDF

Crear archivos PDF

Editar PDF

Combinar PDF

Enviar archivos

Adobe Send

Envíe archivos grandes y haga un seguimiento en línea.

Enviar el archivo: + Agregar archivo

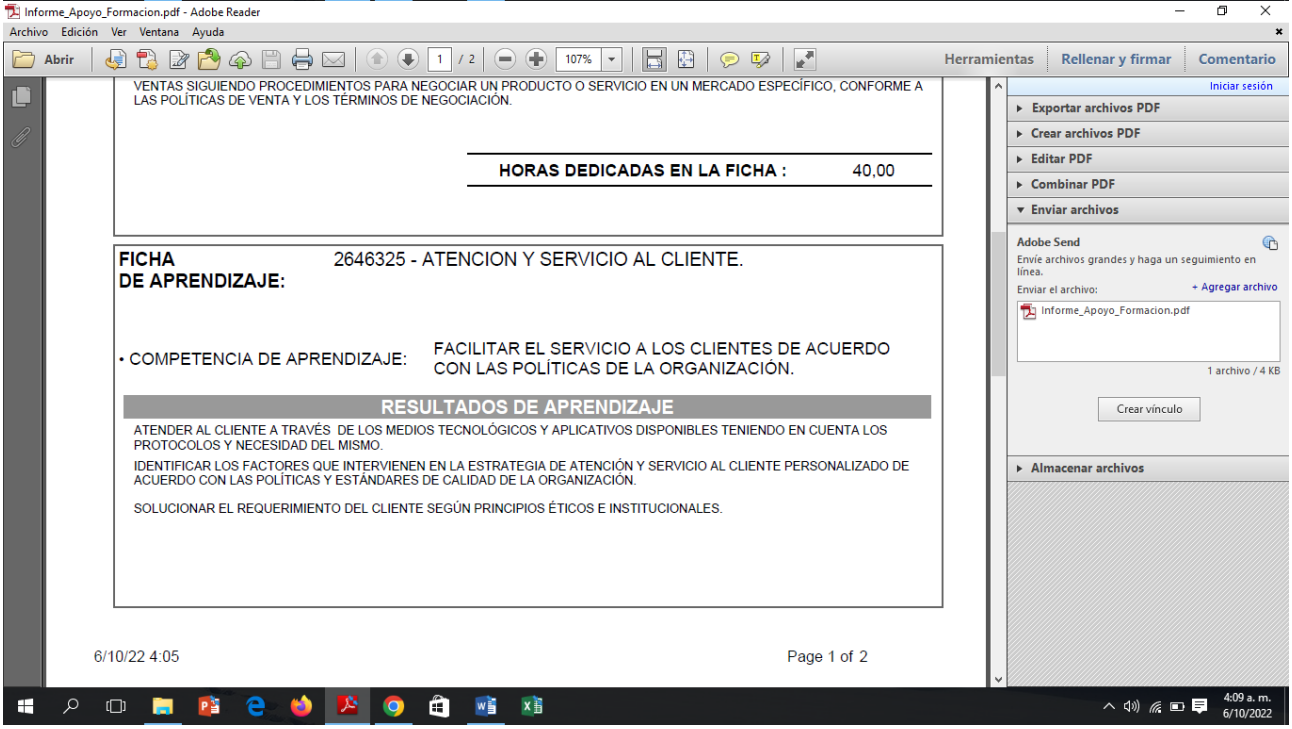
Informe_Apoyo_Formacion.pdf

1 archivo / 4 KB

Crear vínculo

Almacenar archivos

4:09 a. m. 6/10/2022



Informe_Apoyo_Formacion.pdf - Adobe Reader

Archivo Edición Ver Ventana Ayuda

Abrir | 1 / 2 | 107% | Herramientas | Rellenar y firmar | Comentario

VENTAS SIGUIENDO PROCEDIMIENTOS PARA NEGOCIAR UN PRODUCTO O SERVICIO EN UN MERCADO ESPECÍFICO, CONFORME A LAS POLÍTICAS DE VENTA Y LOS TÉRMINOS DE NEGOCIACIÓN.

HORAS DEDICADAS EN LA FICHA : 40,00

FICHA DE APRENDIZAJE: 2646325 - ATENCION Y SERVICIO AL CLIENTE.

• COMPETENCIA DE APRENDIZAJE: FACILITAR EL SERVICIO A LOS CLIENTES DE ACUERDO CON LAS POLÍTICAS DE LA ORGANIZACIÓN.

RESULTADOS DE APRENDIZAJE

ATENDER AL CLIENTE A TRAVÉS DE LOS MEDIOS TECNOLÓGICOS Y APLICATIVOS DISPONIBLES TENIENDO EN CUENTA LOS PROTOCOLOS Y NECESIDAD DEL MISMO.

IDENTIFICAR LOS FACTORES QUE INTERVIENEN EN LA ESTRATEGIA DE ATENCIÓN Y SERVICIO AL CLIENTE PERSONALIZADO DE ACUERDO CON LAS POLÍTICAS Y ESTÁNDARES DE CALIDAD DE LA ORGANIZACIÓN.

SOLUCIONAR EL REQUERIMIENTO DEL CLIENTE SEGÚN PRINCIPIOS ÉTICOS E INSTITUCIONALES.

6/10/22 4:05 Page 1 of 2

Iniciar sesión

Exportar archivos PDF

Crear archivos PDF

Editar PDF

Combinar PDF

Enviar archivos

Adobe Send

Envíe archivos grandes y haga un seguimiento en línea.

Enviar el archivo: + Agregar archivo

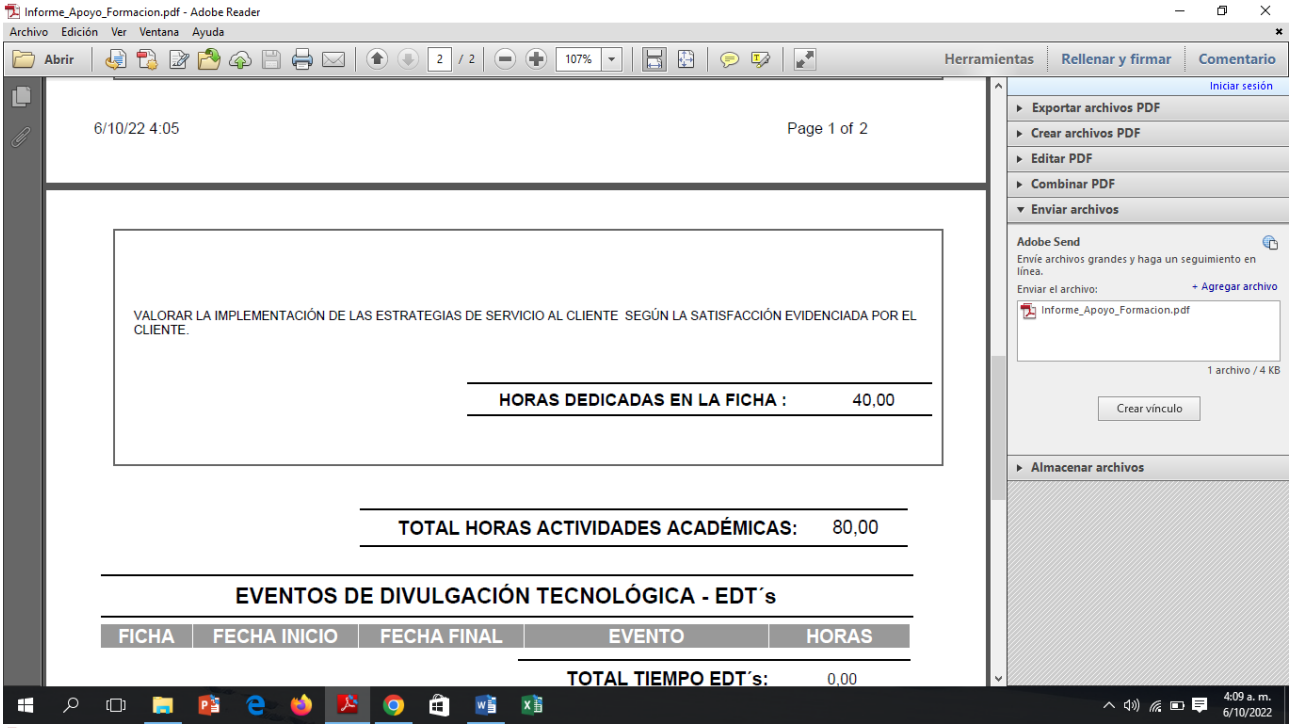
Informe_Apoyo_Formacion.pdf

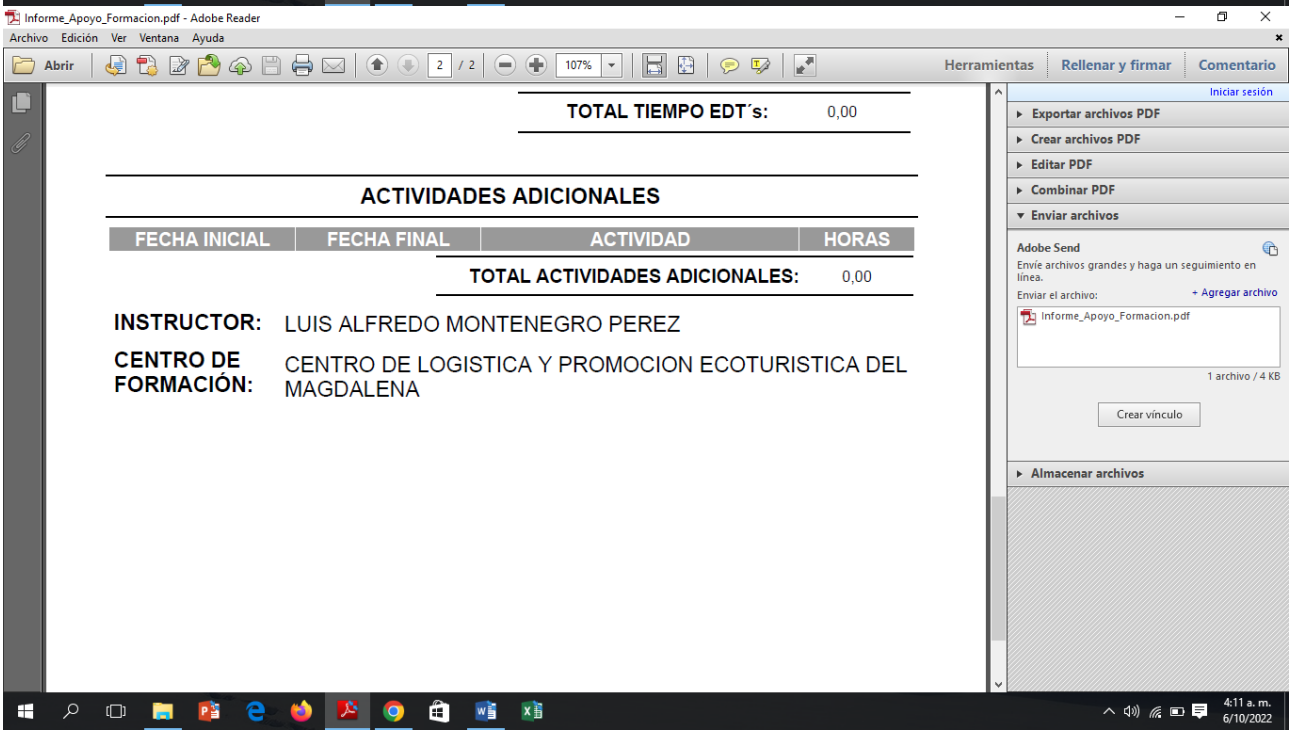
1 archivo / 4 KB

Crear vínculo

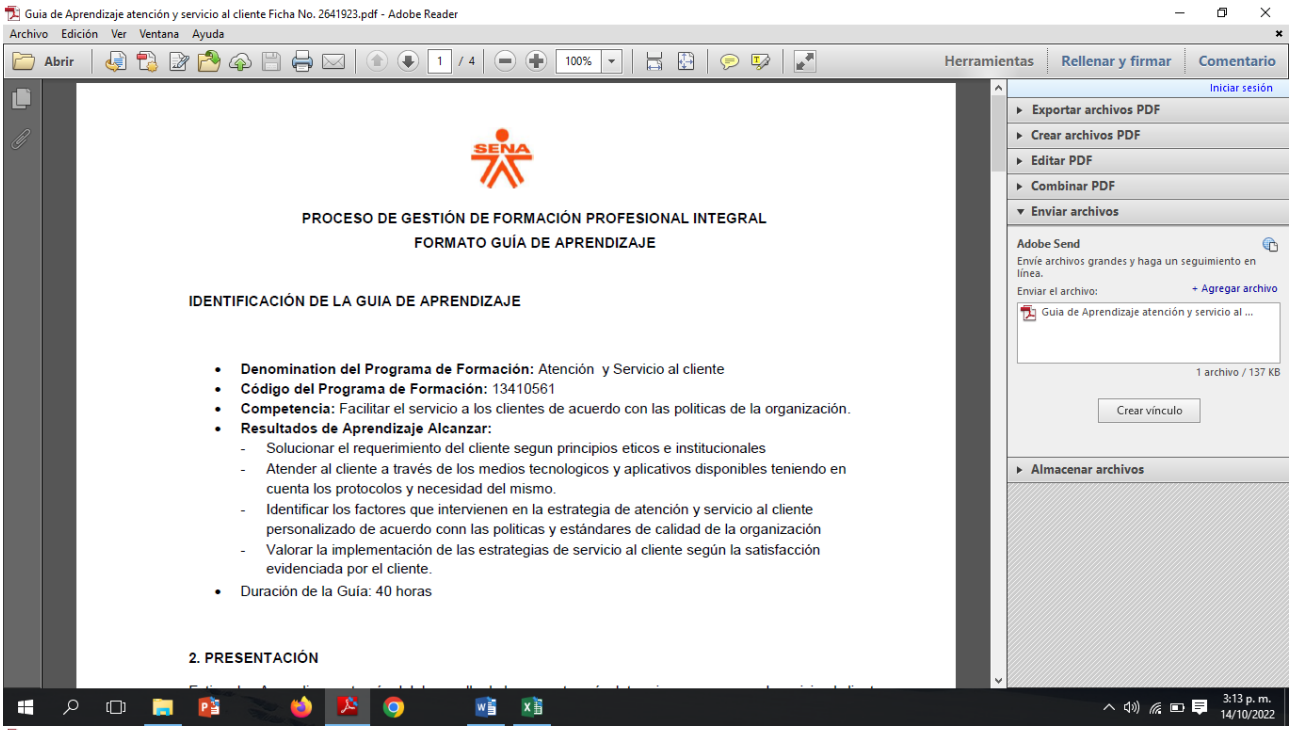
Almacenar archivos

4:09 a. m. 6/10/2022


Informe_Apoyo_Formacion.pdf - Adobe Reader
Archivo Edición Ver Ventana Ayuda
Abrir
Herramientas
Rellenar y firmar
Comentario
6/10/22 4:05
Page 1 of 2
VALORAR LA IMPLEMENTACIÓN DE LAS ESTRATEGIAS DE SERVICIO AL CLIENTE SEGÚN LA SATISFACCIÓN EVIDENCIADA POR EL CLIENTE.
HORAS DEDICADAS EN LA FICHA : 40,00
TOTAL HORAS ACTIVIDADES ACADÉMICAS: 80,00
EVENTOS DE DIVULGACIÓN TECNOLÓGICA - EDT´s
FICHA
FECHA INICIO
FECHA FINAL
EVENTO
HORAS
TOTAL TIEMPO EDT´s: 0,00
Exportar archivos PDF
Crear archivos PDF
Editar PDF
Combinar PDF
Enviar archivos
Adobe Send
Envíe archivos grandes y haga un seguimiento en línea.
Enviar el archivo:
+ Agregar archivo
Informe_Apoyo_Formacion.pdf
1 archivo / 4 KB
Crear vínculo
Almacenar archivos
4:09 a. m.
6/10/2022


Informe_Apoyo_Formacion.pdf - Adobe Reader
Archivo Edición Ver Ventana Ayuda
Abrir
Herramientas
Rellenar y firmar
Comentario
TOTAL TIEMPO EDT´s: 0,00
ACTIVIDADES ADICIONALES
FECHA INICIAL
FECHA FINAL
ACTIVIDAD
HORAS
TOTAL ACTIVIDADES ADICIONALES: 0,00
INSTRUCTOR: LUIS ALFREDO MONTENEGRO PEREZ
CENTRO DE FORMACIÓN: CENTRO DE LOGISTICA Y PROMOCION ECOTURISTICA DEL MAGDALENA
Exportar archivos PDF
Crear archivos PDF
Editar PDF
Combinar PDF
Enviar archivos
Adobe Send
Envíe archivos grandes y haga un seguimiento en línea.
Enviar el archivo:
+ Agregar archivo
Informe_Apoyo_Formacion.pdf
1 archivo / 4 KB
Crear vínculo
Almacenar archivos
4:11 a. m.
6/10/2022

ANEXO No. 7 PANTALLAZO PORTAFOLIO DEL INSTRUCTOR.



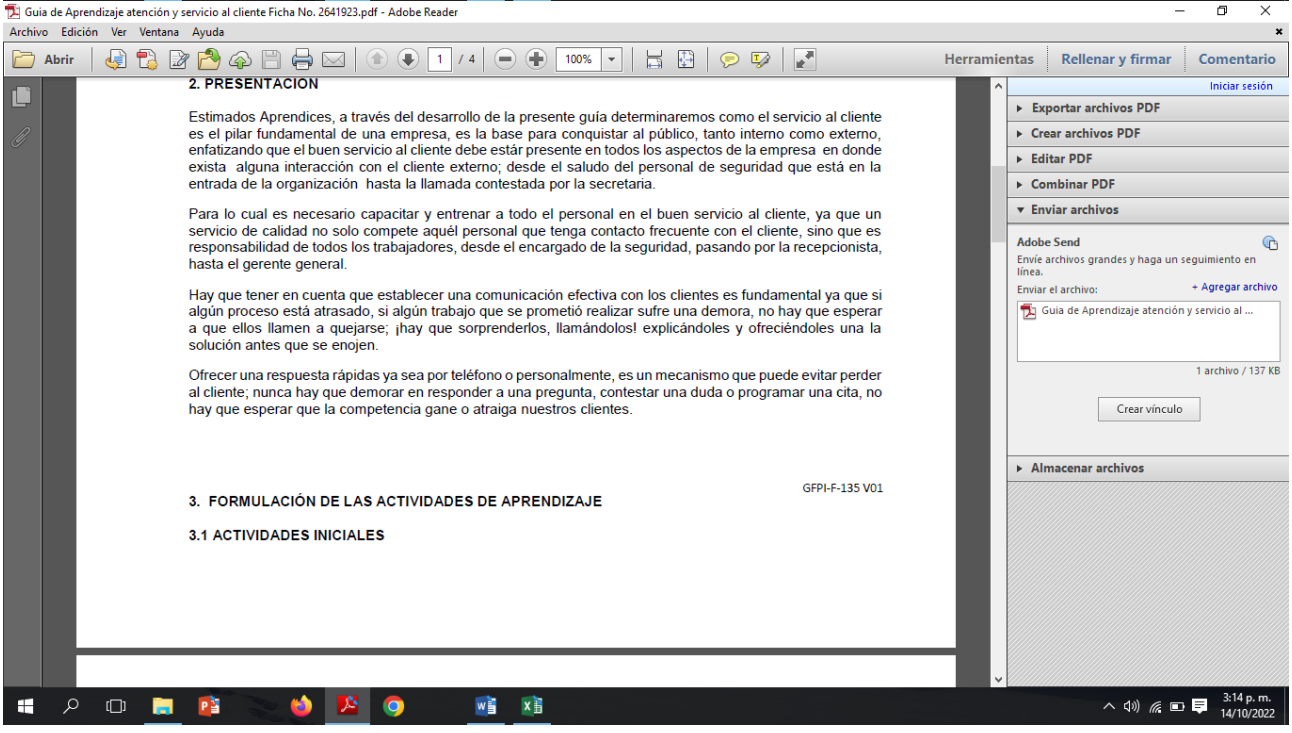
Guia de Aprendizaje atención y servicio al cliente Ficha No. 2641923.pdf - Adobe Reader

PROCESO DE GESTIÓN DE FORMACIÓN PROFESIONAL INTEGRAL
FORMATO GUÍA DE APRENDIZAJE

IDENTIFICACIÓN DE LA GUIA DE APRENDIZAJE

- **Denomination del Programa de Formación:** Atención y Servicio al cliente
- **Código del Programa de Formación:** 13410561
- **Competencia:** Facilitar el servicio a los clientes de acuerdo con las politicas de la organización.
- **Resultados de Aprendizaje Alcanzar:**
  - Solucionar el requerimiento del cliente segun principios eticos e institucionales
  - Atender al cliente a través de los medios tecnologicos y aplicativos disponibles teniendo en cuenta los protocolos y necesidad del mismo.
  - Identificar los factores que intervienen en la estrategia de atención y servicio al cliente personalizado de acuerdo conn las politicas y estándares de calidad de la organización
  - Valorar la implementación de las estrategias de servicio al cliente según la satisfacción evidenciada por el cliente.
- Duración de la Guía: 40 horas

2. PRESENTACIÓN



Guia de Aprendizaje atención y servicio al cliente Ficha No. 2641923.pdf - Adobe Reader

2. PRESENTACION

Estimados Aprendices, a través del desarrollo de la presente guía determinaremos como el servicio al cliente es el pilar fundamental de una empresa, es la base para conquistar al público, tanto interno como externo, enfatizando que el buen servicio al cliente debe estár presente en todos los aspectos de la empresa en donde exista alguna interacción con el cliente externo; desde el saludo del personal de seguridad que está en la entrada de la organización hasta la llamada contestada por la secretaria.

Para lo cual es necesario capacitar y entrenar a todo el personal en el buen servicio al cliente, ya que un servicio de calidad no solo compete aquél personal que tenga contacto frecuente con el cliente, sino que es responsabilidad de todos los trabajadores, desde el encargado de la seguridad, pasando por la recepcionista, hasta el gerente general.

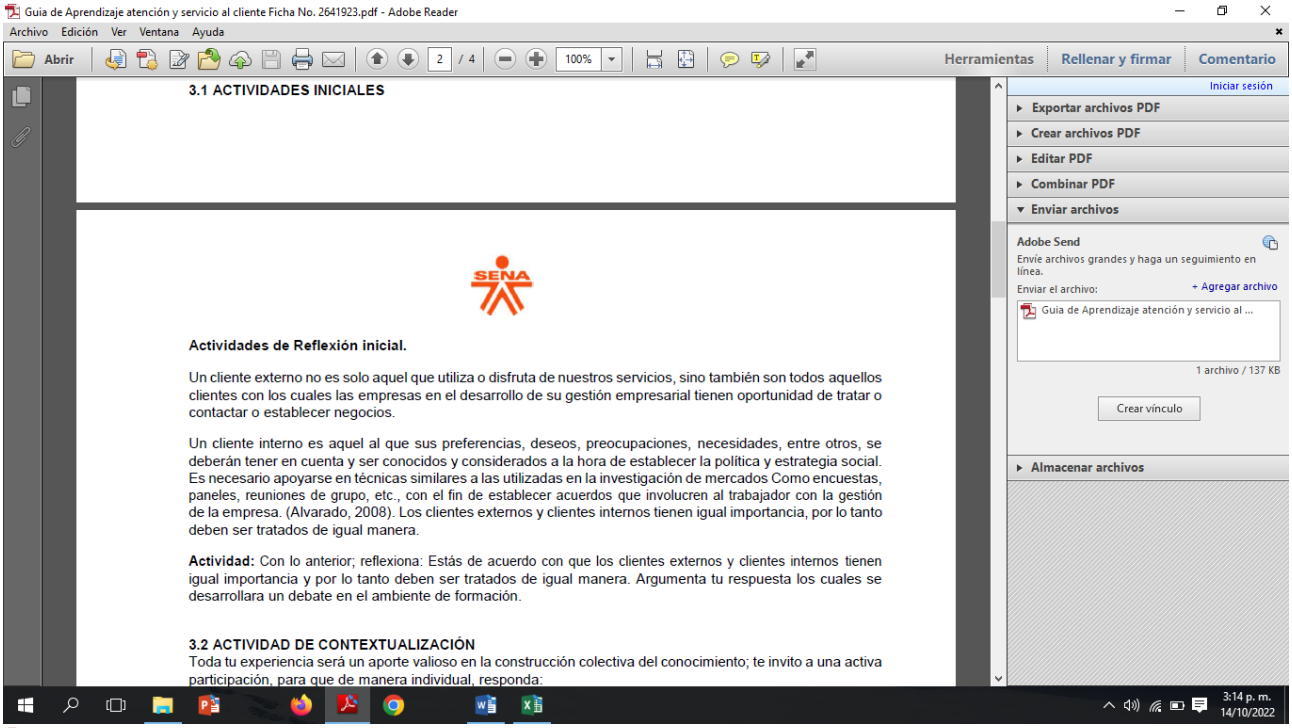
Hay que tener en cuenta que establecer una comunicación efectiva con los clientes es fundamental ya que si algún proceso está atrasado, si algún trabajo que se prometió realizar sufre una demora, no hay que esperar a que ellos llamen a quejarse; ¡hay que sorprenderlos, llamándolos! explicándoles y ofreciéndoles una la solución antes que se enojen.

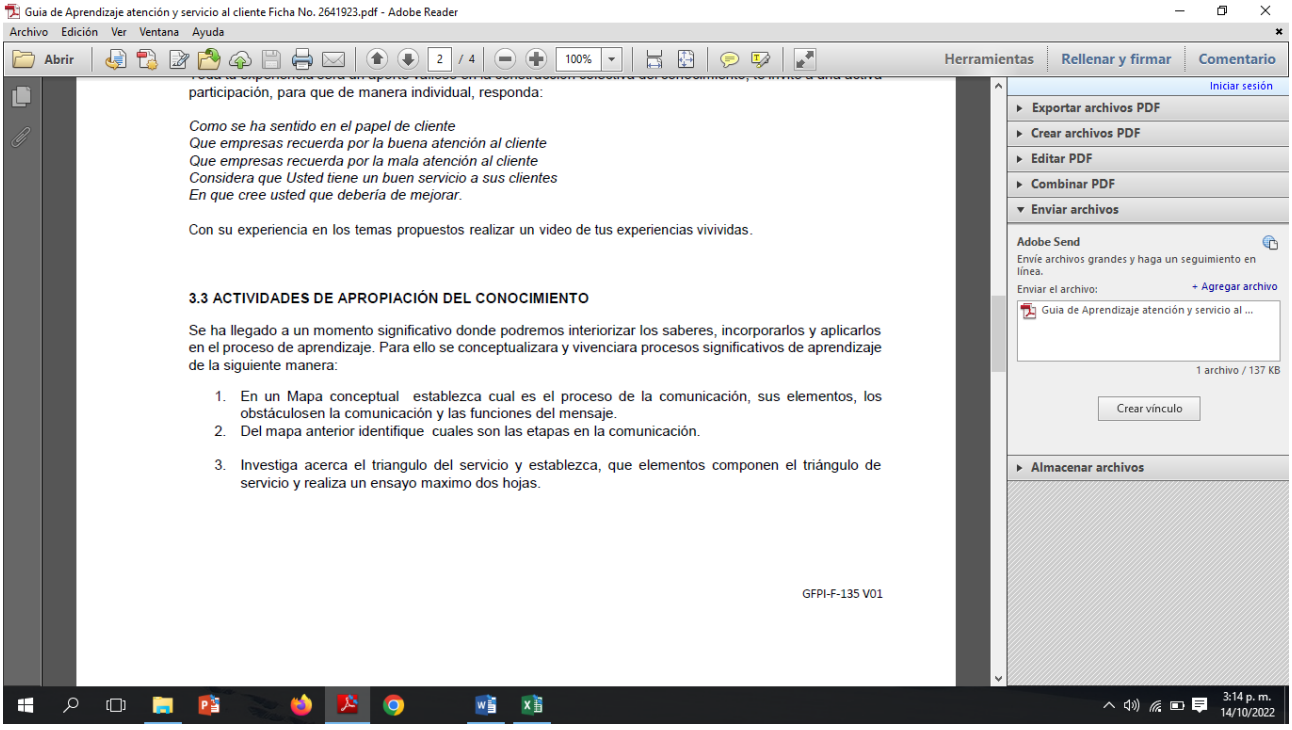
Ofrecer una respuesta rápidas ya sea por teléfono o personalmente, es un mecanismo que puede evitar perder al cliente; nunca hay que demorar en responder a una pregunta, contestar una duda o programar una cita, no hay que esperar que la competencia gane o atraiga nuestros clientes.

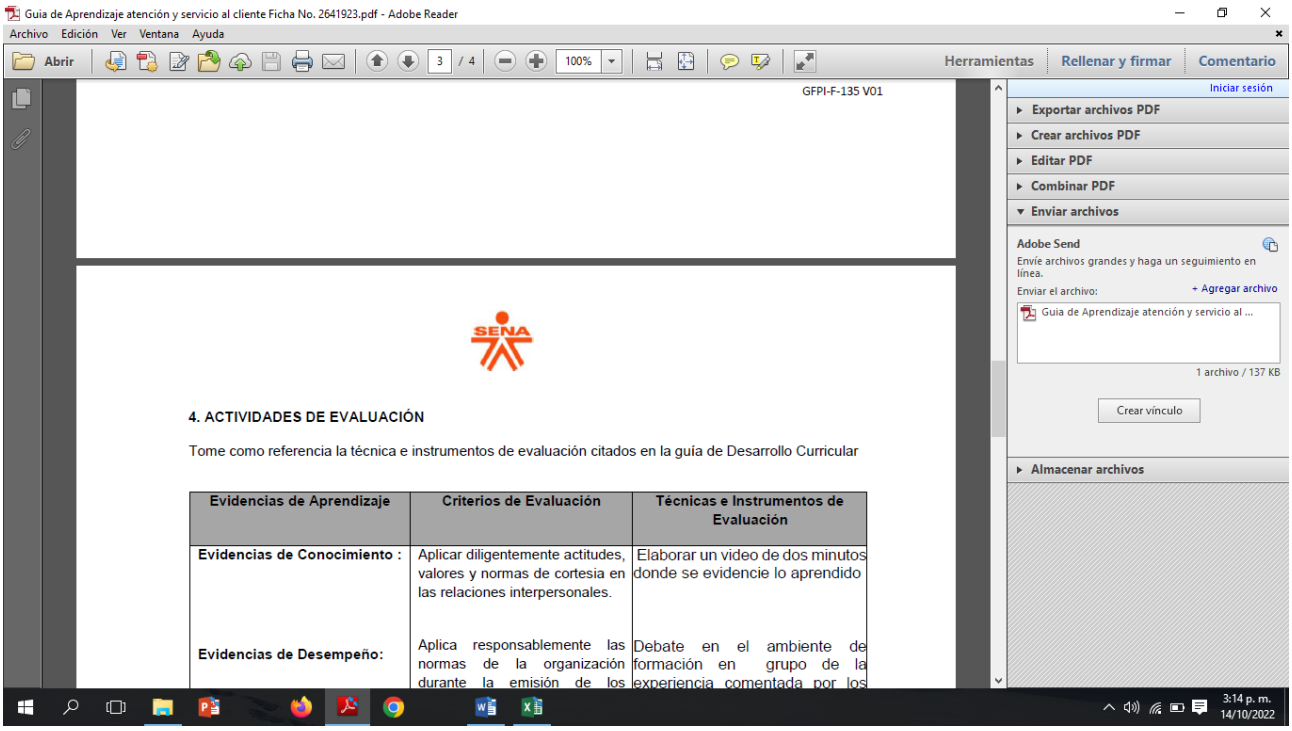
GFPI-F-135 V01

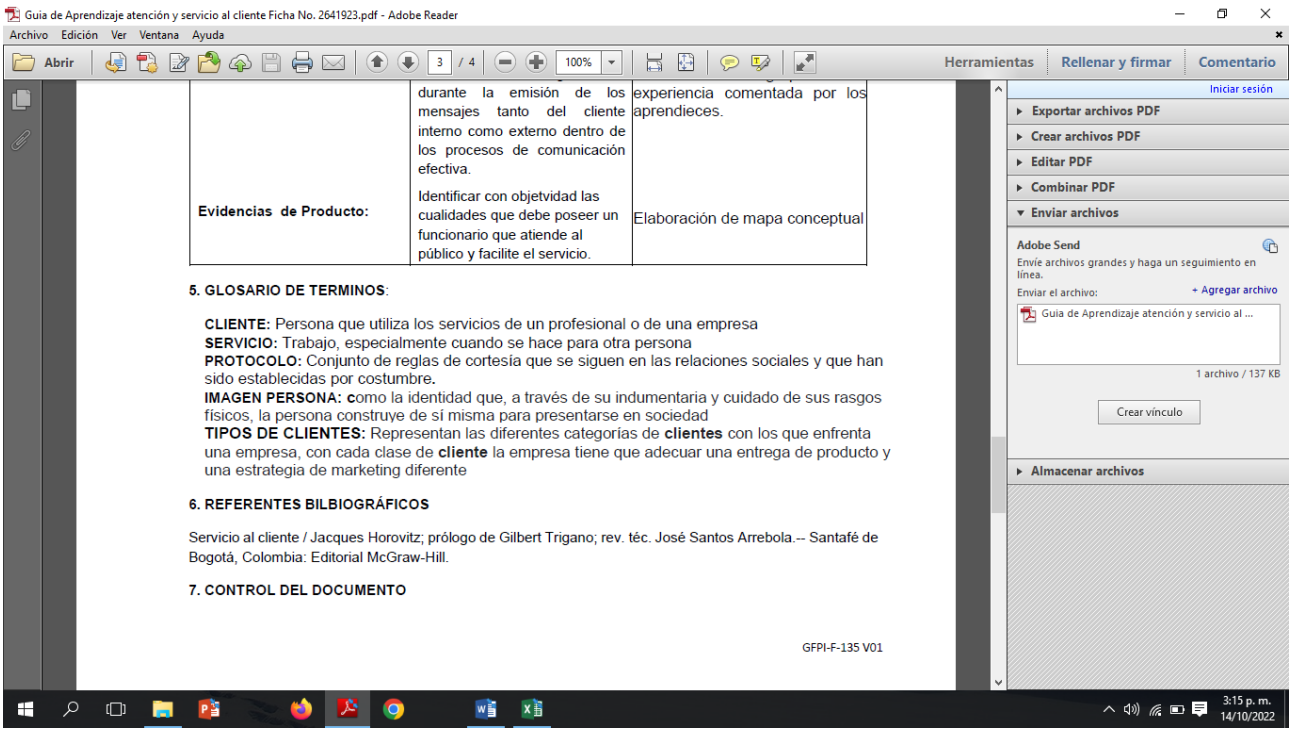
3. FORMULACIÓN DE LAS ACTIVIDADES DE APRENDIZAJE

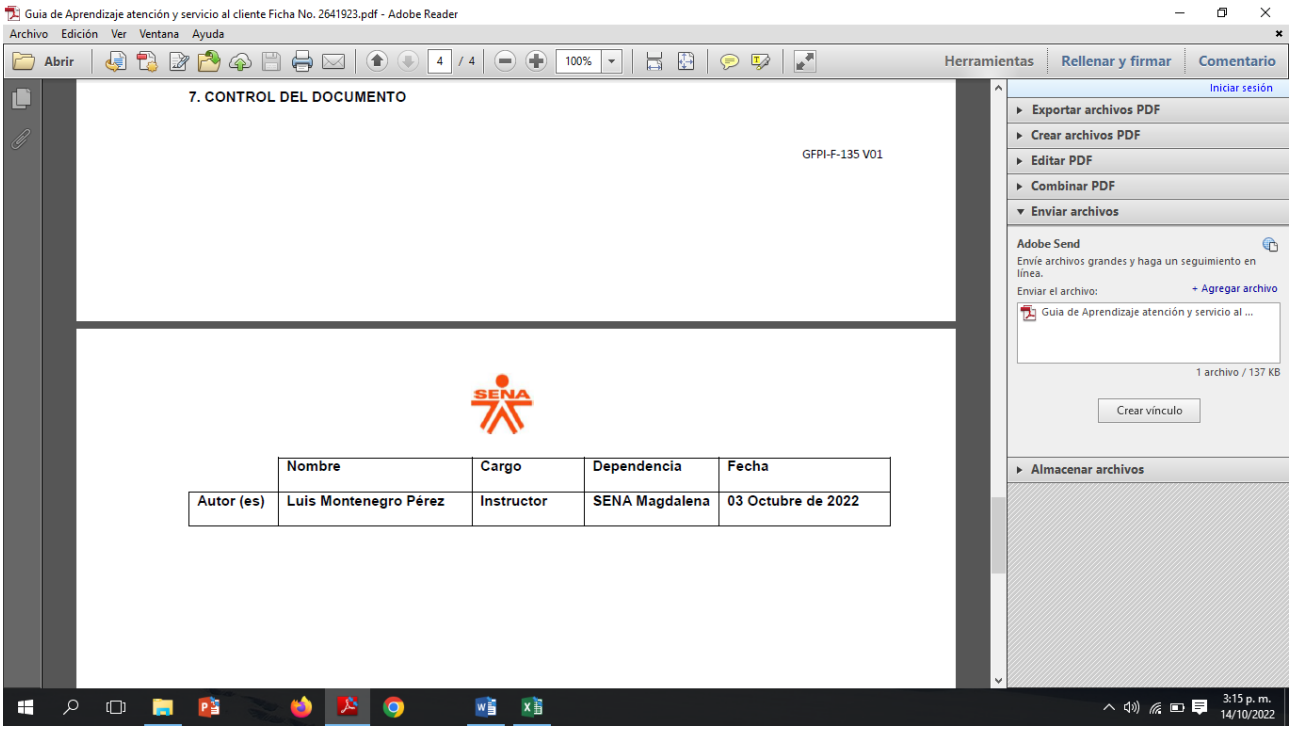
3.1 ACTIVIDADES INICIALES

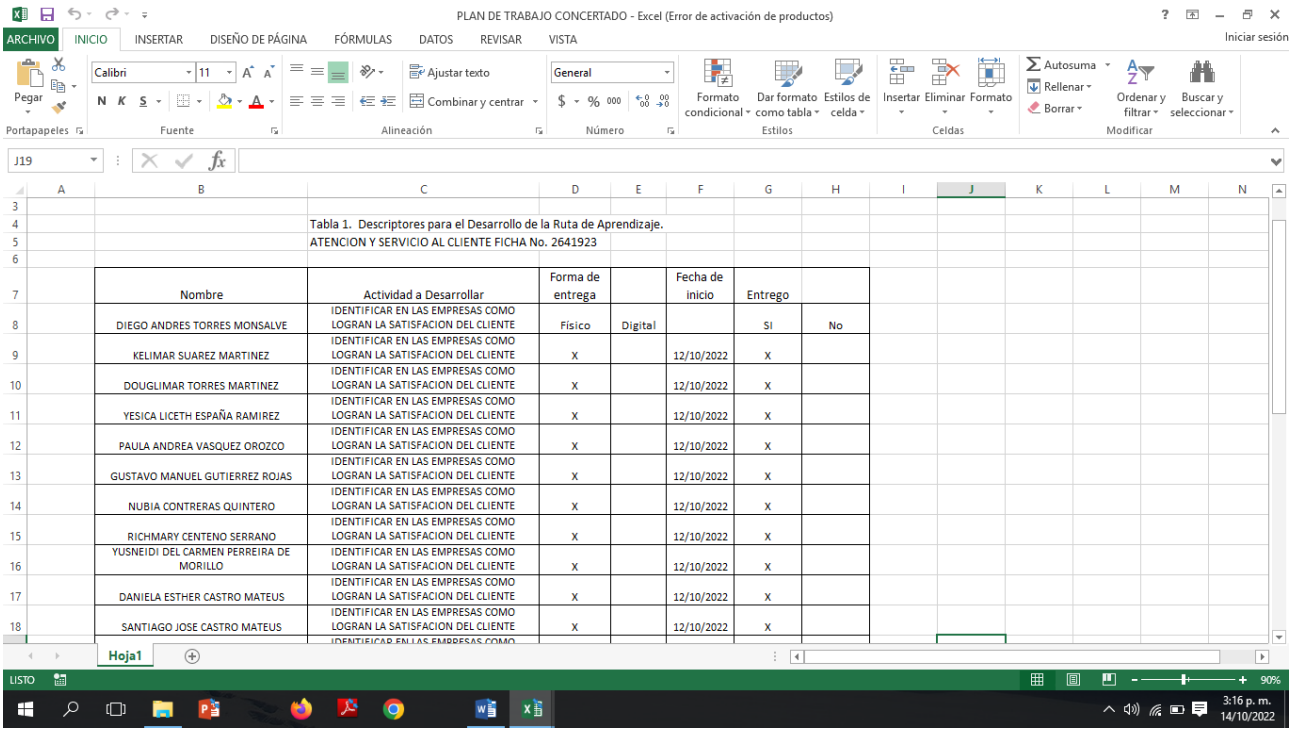

Guia de Aprendizaje atención y servicio al cliente Ficha No. 2641923.pdf - Adobe Reader
Archivo Edición Ver Ventana Ayuda
Abrir
2 / 4
100%
Herramientas
Rellenar y firmar
Comentario
Iniciar sesión
Exportar archivos PDF
Crear archivos PDF
Editar PDF
Combinar PDF
Enviar archivos
Adobe Send
Envíe archivos grandes y haga un seguimiento en línea.
Enviar el archivo:
+ Agregar archivo
Guia de Aprendizaje atención y servicio al ...
1 archivo / 137 KB
Crear vínculo
Almacenar archivos
3.1 ACTIVIDADES INICIALES
Actividades de Reflexión inicial.
Un cliente externo no es solo aquel que utiliza o disfruta de nuestros servicios, sino también son todos aquellos clientes con los cuales las empresas en el desarrollo de su gestión empresarial tienen oportunidad de tratar o contactar o establecer negocios.
Un cliente interno es aquel al que sus preferencias, deseos, preocupaciones, necesidades, entre otros, se deberán tener en cuenta y ser conocidos y considerados a la hora de establecer la política y estrategia social. Es necesario apoyarse en técnicas similares a las utilizadas en la investigación de mercados Como encuestas, paneles, reuniones de grupo, etc., con el fin de establecer acuerdos que involucren al trabajador con la gestión de la empresa. (Alvarado, 2008). Los clientes externos y clientes internos tienen igual importancia, por lo tanto deben ser tratados de igual manera.
Actividad: Con lo anterior; reflexiona: Estás de acuerdo con que los clientes externos y clientes internos tienen igual importancia y por lo tanto deben ser tratados de igual manera. Argumenta tu respuesta los cuales se desarrollara un debate en el ambiente de formación.
3.2 ACTIVIDAD DE CONTEXTUALIZACIÓN
Toda tu experiencia será un aporte valioso en la construcción colectiva del conocimiento; te invito a una activa participación, para que de manera individual, responda:
3:14 p. m.
14/10/2022

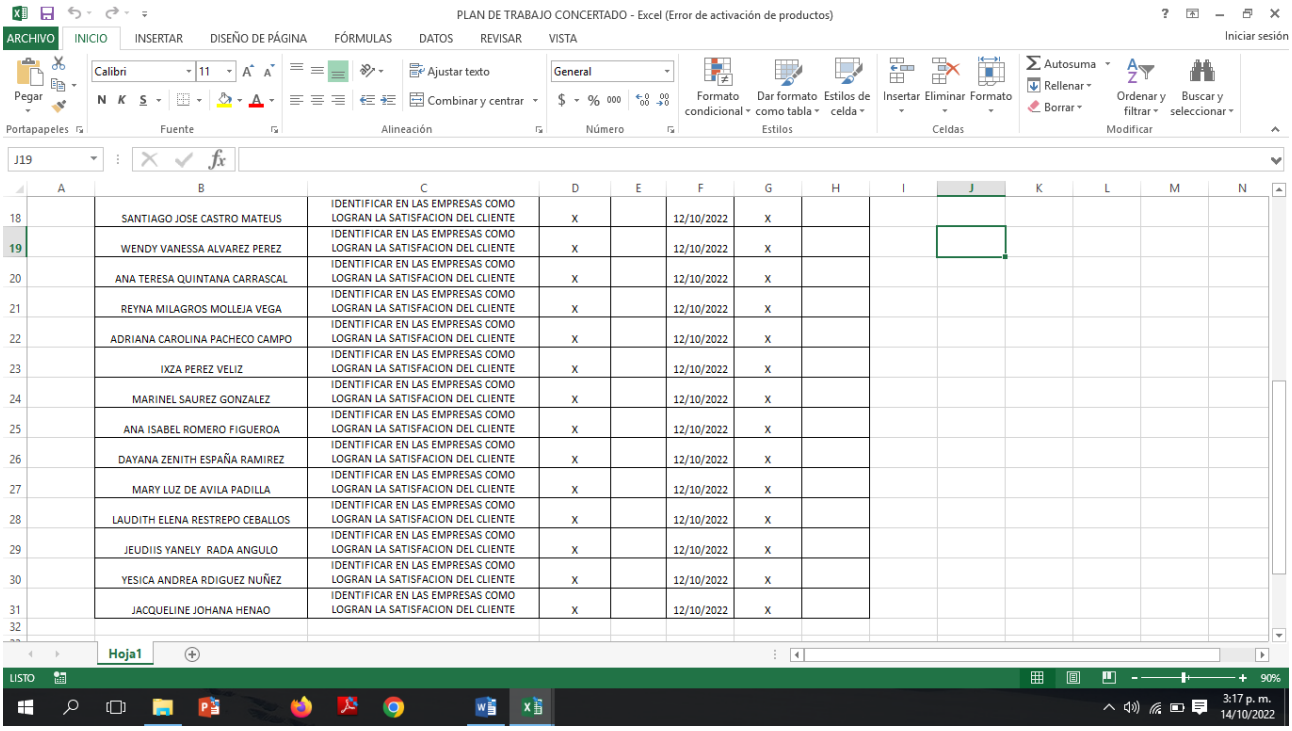

Guia de Aprendizaje atención y servicio al cliente Ficha No. 2641923.pdf - Adobe Reader
Archivo Edición Ver Ventana Ayuda
Abrir
2 / 4
100%
Herramientas
Rellenar y firmar
Comentario
Iniciar sesión
Exportar archivos PDF
Crear archivos PDF
Editar PDF
Combinar PDF
Enviar archivos
Adobe Send
Envíe archivos grandes y haga un seguimiento en línea.
Enviar el archivo:
+ Agregar archivo
Guia de Aprendizaje atención y servicio al ...
1 archivo / 137 KB
Crear vínculo
Almacenar archivos
participación, para que de manera individual, responda:
Como se ha sentido en el papel de cliente
Que empresas recuerda por la buena atención al cliente
Que empresas recuerda por la mala atención al cliente
Considera que Usted tiene un buen servicio a sus clientes
En que cree usted que debería de mejorar.
Con su experiencia en los temas propuestos realizar un video de tus experiencias vividas.
3.3 ACTIVIDADES DE APROPIACIÓN DEL CONOCIMIENTO
Se ha llegado a un momento significativo donde podremos interiorizar los saberes, incorporarlos y aplicarlos en el proceso de aprendizaje. Para ello se conceptualizara y vivenciara procesos significativos de aprendizaje de la siguiente manera:
1. En un Mapa conceptual establezca cual es el proceso de la comunicación, sus elementos, los obstáculosen la comunicación y las funciones del mensaje.
2. Del mapa anterior identifique cuales son las etapas en la comunicación.
3. Investiga acerca el triangulo del servicio y establezca, que elementos componen el triángulo de servicio y realiza un ensayo maximo dos hojas.
GFPI-F-135 V01
3:14 p. m.
14/10/2022


Guia de Aprendizaje atención y servicio al cliente Ficha No. 2641923.pdf - Adobe Reader
Archivo Edición Ver Ventana Ayuda
Abrir
Herramientas
Rellenar y firmar
Comentario
GFPI-F-135 V01
4. ACTIVIDADES DE EVALUACIÓN
Tome como referencia la técnica e instrumentos de evaluación citados en la guía de Desarrollo Curricular
Evidencias de Aprendizaje
Criterios de Evaluación
Técnicas e Instrumentos de Evaluación
Evidencias de Conocimiento :
Aplicar diligentemente actitudes, valores y normas de cortesia en las relaciones interpersonales.
Elaborar un video de dos minutos donde se evidencie lo aprendido
Evidencias de Desempeño:
Aplica responsablemente las normas de la organización durante la emisión de los
Debate en el ambiente de formación en grupo de la experiencia comentada por los
Exportar archivos PDF
Crear archivos PDF
Editar PDF
Combinar PDF
Enviar archivos
Adobe Send
Envíe archivos grandes y haga un seguimiento en línea.
Enviar el archivo:
+ Agregar archivo
Guia de Aprendizaje atención y servicio al ...
1 archivo / 137 KB
Crear vínculo
Almacenar archivos
3:14 p. m.
14/10/2022


Guia de Aprendizaje atención y servicio al cliente Ficha No. 2641923.pdf - Adobe Reader
Archivo Edición Ver Ventana Ayuda
Abrir
Herramientas
Rellenar y firmar
Comentario
durante la emisión de los mensajes tanto del cliente interno como externo dentro de los procesos de comunicación efectiva.
experiencia comentada por los aprendieces.
Evidencias de Producto:
Identificar con objetvidad las cualidades que debe poseer un funcionario que atiende al público y facilite el servicio.
Elaboración de mapa conceptual
5. GLOSARIO DE TERMINOS:
CLIENTE: Persona que utiliza los servicios de un profesional o de una empresa
SERVICIO: Trabajo, especialmente cuando se hace para otra persona
PROTOCOLO: Conjunto de reglas de cortesía que se siguen en las relaciones sociales y que han sido establecidas por costumbre.
IMAGEN PERSONA: como la identidad que, a través de su indumentaria y cuidado de sus rasgos físicos, la persona construye de sí misma para presentarse en sociedad
TIPOS DE CLIENTES: Representan las diferentes categorías de clientes con los que enfrenta una empresa, con cada clase de cliente la empresa tiene que adecuar una entrega de producto y una estrategia de marketing diferente
6. REFERENTES BILBIOGRÁFICOS
Servicio al cliente / Jacques Horovitz; prólogo de Gilbert Trigano; rev. téc. José Santos Arrebola.-- Santafé de Bogotá, Colombia: Editorial McGraw-Hill.
7. CONTROL DEL DOCUMENTO
GFPI-F-135 V01
Exportar archivos PDF
Crear archivos PDF
Editar PDF
Combinar PDF
Enviar archivos
Adobe Send
Envíe archivos grandes y haga un seguimiento en línea.
Enviar el archivo:
+ Agregar archivo
Guia de Aprendizaje atención y servicio al ...
1 archivo / 137 KB
Crear vínculo
Almacenar archivos
3:15 p. m.
14/10/2022


Guia de Aprendizaje atención y servicio al cliente Ficha No. 2641923.pdf - Adobe Reader
Archivo Edición Ver Ventana Ayuda
Abrir
Herramientas
Rellenar y firmar
Comentario
7. CONTROL DEL DOCUMENTO
GFPI-F-135 V01
Nombre
Cargo
Dependencia
Fecha
Autor (es)
Luis Montenegro Pérez
Instructor
SENA Magdalena
03 Octubre de 2022
Exportar archivos PDF
Crear archivos PDF
Editar PDF
Combinar PDF
Enviar archivos
Adobe Send
Envíe archivos grandes y haga un seguimiento en línea.
Enviar el archivo:
+ Agregar archivo
Guia de Aprendizaje atención y servicio al ...
1 archivo / 137 KB
Crear vínculo
Almacenar archivos
3:15 p. m.
14/10/2022


PLAN DE TRABAJO CONCERTADO - Excel (Error de activación de productos)
ARCHIVO
INICIO
INSERTAR
DISEÑO DE PÁGINA
FÓRMULAS
DATOS
REVISAR
VISTA
Tabla 1. Descriptores para el Desarrollo de la Ruta de Aprendizaje.
ATENCION Y SERVICIO AL CLIENTE FICHA No. 2641923
Nombre
Actividad a Desarrollar
Forma de entrega
Fecha de inicio
Entrego
DIEGO ANDRES TORRES MONSALVE
KELIMAR SUAREZ MARTINEZ
DOUGLIMAR TORRES MARTINEZ
YESICA LICETH ESPAÑA RAMIREZ
PAULA ANDREA VASQUEZ OROZCO
GUSTAVO MANUEL GUTIERREZ ROJAS
NUBIA CONTRERAS QUINTERO
RICHMARY CENTENO SERRANO
YUSNEIDI DEL CARMEN PERREIRA DE MORILLO
DANIELA ESTHER CASTRO MATEUS
SANTIAGO JOSE CASTRO MATEUS
IDENTIFICAR EN LAS EMPRESAS COMO LOGRAN LA SATISFACION DEL CLIENTE
Físico
Digital
SI
No
12/10/2022
Hoja1
LISTO
3:16 p. m.
14/10/2022



	A	B	C	D	E	F	G	H	I	J	K	L	M	N
18		SANTIAGO JOSE CASTRO MATEUS	IDENTIFICAR EN LAS EMPRESAS COMO LOGRAN LA SATISFACION DEL CLIENTE	X		12/10/2022	X							
19		WENDY VANESSA ALVAREZ PEREZ	IDENTIFICAR EN LAS EMPRESAS COMO LOGRAN LA SATISFACION DEL CLIENTE	X		12/10/2022	X							
20		ANA TERESA QUINTANA CARRASCAL	IDENTIFICAR EN LAS EMPRESAS COMO LOGRAN LA SATISFACION DEL CLIENTE	X		12/10/2022	X							
21		REYNA MILAGROS MOLLEJA VEGA	IDENTIFICAR EN LAS EMPRESAS COMO LOGRAN LA SATISFACION DEL CLIENTE	X		12/10/2022	X							
22		ADRIANA CAROLINA PACHECO CAMPO	IDENTIFICAR EN LAS EMPRESAS COMO LOGRAN LA SATISFACION DEL CLIENTE	X		12/10/2022	X							
23		IXZA PEREZ VELIZ	IDENTIFICAR EN LAS EMPRESAS COMO LOGRAN LA SATISFACION DEL CLIENTE	X		12/10/2022	X							
24		MARINEL SAUREZ GONZALEZ	IDENTIFICAR EN LAS EMPRESAS COMO LOGRAN LA SATISFACION DEL CLIENTE	X		12/10/2022	X							
25		ANA ISABEL ROMERO FIGUEROA	IDENTIFICAR EN LAS EMPRESAS COMO LOGRAN LA SATISFACION DEL CLIENTE	X		12/10/2022	X							
26		DAYANA ZENITH ESPAÑA RAMIREZ	IDENTIFICAR EN LAS EMPRESAS COMO LOGRAN LA SATISFACION DEL CLIENTE	X		12/10/2022	X							
27		MARY LUZ DE AVILA PADILLA	IDENTIFICAR EN LAS EMPRESAS COMO LOGRAN LA SATISFACION DEL CLIENTE	X		12/10/2022	X							
28		LAUDITH ELENA RESTREPO CEBALLOS	IDENTIFICAR EN LAS EMPRESAS COMO LOGRAN LA SATISFACION DEL CLIENTE	X		12/10/2022	X							
29		JEUDIIS YANELY RADA ANGULO	IDENTIFICAR EN LAS EMPRESAS COMO LOGRAN LA SATISFACION DEL CLIENTE	X		12/10/2022	X							
30		YESICA ANDREA RDIGUEZ NUÑEZ	IDENTIFICAR EN LAS EMPRESAS COMO LOGRAN LA SATISFACION DEL CLIENTE	X		12/10/2022	X							
31		JACQUELINE JOHANA HENAO	IDENTIFICAR EN LAS EMPRESAS COMO LOGRAN LA SATISFACION DEL CLIENTE	X		12/10/2022	X							
32														