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

Fecha de Elaboracion:	10/10/2022
Denominación del Programa de Formación:	Atencion y Servicio al Cliente
Modalidad de Ejecución:	PRESENCIAL
Código y versión del Programa:	13410561 - V1 - 2658313
Nombre del Proyecto (Diligencie esta casilla únicamente si es un programa de formación Titulada)	N/A
Código del Proyecto (Diligencie esta casilla únicamente si es un programa de formación Titulada)	N/A
Instructor(es) que elabora la planeación pedagógica:	**Nombres y Apellidos:** **Nombres y Apellidos: LEDIS ELENA ESCOBAR GIRON** / **Regional y Centro de Formación:** **GUAJIRA - AGROEMPRESARIAL Y ACUICOLA**

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			
		FACILITAR EL SERVICIO AL CLIENTE DE ACUERDO AL SERVGICIO DE LA ORGANIZACION CON LAS POLÍTICAS DE LA ORGANIZACIÓN.	SOLUCIONAR EL REQUERIMIENTO DEL CLIENTE SEGÚN PRINCIPIOS ÉTICOS E INSTITUCIONALES.	Ofrecer atención personalizada a los clientes de acuerdo con las políticas de la organización.	7	3	motivacion teorica - practica . (actividad de reflexion, videos, foros, otros)	Plataforma Virtual, Acceso a Intenet, aula de clases, otros	Video, pagina web, video guías de aprendizajes, programa de formación, portátil, video bind, tablero	Ledis Escobar	RECONOCE LOS FACTORES QUE INTERVIENEN EN LA ATENCIÓN Y SERVICIO AL CLIENTE PERSONALIZADO SEGÚN TIPO DE	De Conocimiento: Taller de investigacion, teorico/practio	Clases presencial, guardando las norma requerida, algunos de los aprendices sugieren clases virtuales, de ves en cuando.por ocupaciones diarias.
		FACILITAR EL SERVICIO AL CLIENTE DE ACUERDO AL SERVGICIO DE LA ORGANIZACION CON LAS POLÍTICAS DE LA ORGANIZACIÓN.	ATENDER AL CLIENTE A TRAVÉS DE LOS MEDIOS TECNOLÓGICOS Y APLICATIVOS DISPONIBLES TENIENDO EN CUENTA LOS PROTOCOLOS Y NECESIDAD DEL MISMO.	"Atender a los clientes utilizando las tecnologías de acuerdo con el protocolo de la organización".	7	3	motivacion teorica - practica . (actividad de reflexion, videos, foros, otros)	Plataforma Virtual, Acceso a Intenet, aula de clases, otros	Video, pagina web, video guías de aprendizajes, programa de formación, portátil, video bind, tablero	Ledis Escobar	APLICA ESTRATEGIAS DE ATENCIÓN Y SERVICIO AL CLIENTE A TRAVÉS DE MEDIOS TECNOLÓGICOS Y APLICATIVOS DISPONIBLES DE	Desepeño: Lista de Chequeo	Clases presencial, guardando las norma requerida, algunos de los aprendices sugieren clases virtuales, de ves en cuando.por ocupaciones diarias.
		FACILITAR EL SERVICIO AL CLIENTE DE ACUERDO AL SERVGICIO DE LA ORGANIZACION CON LAS POLÍTICAS DE LA ORGANIZACIÓN.	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	Reconocer los factores que intervienen en la atención y servicio al cliente personalizado según tipo de servicio	7	3	motivacion teorica - practica . (actividad de reflexion, videos, foros, otros)	Plataforma Virtual, Acceso a Intenet, aula de clases, otros	Video, pagina web, video guías de aprendizajes, programa de formación, portátil, video bind, tablero acrílico, otros.	Ledis Escobar	EVALÚA LA ATENCIÓN Y EL SERVICIO PRESTADOS POR LA ORGANIZACIÓN.	de Desempeño: Observación de la actitud de servicio frente a cinco clientes Diferentes.	Clases presencial, guardando las norma requerida, algunos de los aprendices sugieren clases virtuales, de ves en cuando.por ocupaciones diarias.
		FACILITAR EL SERVICIO AL CLIENTE DE ACUERDO AL SERVGICIO DE LA ORGANIZACION CON LAS POLÍTICAS DE LA ORGANIZACIÓN.	VALORAR LA IMPLEMENTACIÓN DE LAS ESTRATEGIAS DE SERVICIO AL CLIENTE SEGÚN LA SATISFACCIÓN EVIDENCIADA POR EL CLIENTE.	Aplicar las normas de cortesía y de etiqueta en todos los eventos de comunicación, atención y servicio al cliente según protocolos.	8	2	motivacion teorica - practica . (actividad de reflexion, videos, foros, otros)	Plataforma Virtual, Acceso a Intenet, aula de clases, otros	Video, pagina web, video guías de aprendizajes, programa de formación, portátil, video bind, tablero	Ledis Escobar	APLICA LAS NORMAS DE CORTESÍA Y DE ETIQUETA EN TODOS LOS EVENTOS DE COMUNICACIÓN, ATENCIÓN Y SERVICIO AL CLIENTE	de Producto: Un informe corto sobre los resultados de la evaluación del servicio	Clases presencial, guardando las norma requerida, algunos de los aprendices sugieren clases virtuales, de ves en cuando.por ocupaciones diarias.