Bienvenida al Curso

Estimados Aprendices,

Reciban un caluroso saludo de bienvenida al programa de formación **SERVICIO AL CLIENTE-UN RETO PERSONAL,** con código de ficha **2679255** El cual está compuesto por cuatro módulos didácticos que se estudiarán en igual número de semanas, Para comunicarse pueden utilizar las siguientes herramientas en la plataforma: Foros, Bandeja de entrada o correo electrónico y las salas de servicio del LMS institucional, o a través del siguiente grupo del **WhatsApp** https://chat.whatsapp.com/IjeYwXCJjt56XPQ5NIRFCu

Mi nombre es **Carlos Andrés Chilatra Lozano**, Administrado de Empresas y seré su instructor virtual, se pueden comunicar conmigo a través del correo cachilatra@misena.edu.co, o al WhatsApp **3208776251** me complace iniciar con ustedes esta nueva estrategia metodológica utilizando medios virtuales de aprendizaje, sin duda los conocimientos que ustedes adquirirán serán reales y prácticos para que sean aplicados efectivamente en su vida cotidiana.

Para tener claridad sobre el proceso de formación, es fundamental que conozca la temática y los Resultados de Aprendizaje del programa de formación, **ingresando al botón Contenido del curso-clic en PROYECTO- clic en Información, que se halla en el menú lateral izquierdo de la plataforma donde encontrarán el diseño curricular, la información del programa de formación, Lineamientos, normas y requerimientos, Netiquetate - Normas de convivencia**. En el mismo botón Contenido del curso encontrarán una carpeta llamada cronograma con las actividades y fechas, que le serán de gran utilidad para llevar a cabo el curso exitosamente. Además, los invito a visitar la carpeta tutorial, en la carpeta encontrarán: Reglamento del aprendiz-Derechos y deberes del aprendiz, Guía buen uso de foros, y Videos tutoriales donde encontrara una guía detallada de cómo moverse dentro de la plataforma del curso y no olvide realizar su presentación en el foro social.

Fecha de Inicio de la formación: 08-11-22

Fecha de Inicio de actividades: 09-11-22

Ultimo día de Entrega de evidencias: 07-12-22 a las 11:59 AM, es decir a Mediodía

Cierre Definitivo-Administrativos en Sofía Plus: 08-12-22

Recuerden: "El éxito de su proceso de aprendizaje depende de la responsabilidad, interés y compromiso con que este sea asumido"

Carlos Andres Chilatra Lozano
Servicio al Cliente - Un Reto Personal

Offline



CARLOS ANDRES CHILATRA LOZANO
Fecha de Inicio: 09 de Noviembre del 2022 - Fecha Fin: 08 de Diciembre del 2022

Asunto: Apertura Programa de Formación

Apertura Programa de Formación

Inicialmente, es necesario que tenga en cuenta que todos los Materiales de Formación y de Apoyo, el Cronograma, las Actividades Iniciales y Académicas a realizar, los Tutoriales y otros Recursos necesarios para el desarrollo del Curso, los encuentra siguiendo la Ruta "**Herramientas-Contenido del Curso-PROYECTO". En la carpeta "PROYECTO**" se encuentran subcarpetas que deberá revisar detalladamente, para poder desarrollar adecuadamente el Curso:

Información del Programa: Diseño Curricular, Descripción del Programa y Reglas de Comportamiento.

Cronograma: Fechas de Inicio y Fin del Curso, de Unidades Temáticas y de Actividades, fechas y horas de Conferencias Web y de Atención Sincrónica.

Actividades Iniciales: No calificables y **Actividades de Aprendizaje: 1,2,3 y 4** (Académicas)

Sesiones en Línea: Carpeta con enlaces para descargar las grabaciones y resúmenes de las Conferencias Web según se vayan desarrollando.

Biblioteca SENA: Enlace de acceso a la Biblioteca Virtual Institucional.

Tutoriales: Reglamento del Aprendiz, Manual Territorium de Aprendiz, Video Territorium Aprendiz, Manual de Descarga del Certificado.

Software para el Curso: Software requerido para el Curso.

Por último se invita a que haga su presentación en el Foro Social desde la Ruta "Herramientas-Foros-Foro Social" y a que desarrolle la Actividades Iniciales, que están en la carpeta que tiene ese nombre.

Carlos Andres Chilatra Lozano
Servicio al Cliente - Un Reto Personal



CARLOS ANDRES CHILATRA LOZANO
Fecha de Inicio: 09 de Noviembre del 2022 - Fecha Fin: 08 de Diciembre del 2022

Asunto: Reglamento del Aprendiz SENA

Reglamento del Aprendiz SENA

Apreciado Aprendiz,

Con el fin de que conozca los deberes, obligaciones y derechos que tiene durante el desarrollo del Curso, es de alta relevancia que consulte y revise detalladamente el Reglamento del Aprendiz SENA, que encuentra en la Ruta "**Herramientas-Contenido del Curso-PROYECTO-Información del Programa**" o en el siguiente enlace **https://cutt.ly/NnNprvE**.

También es muy importante que revise las Guías de Aprendizaje, los Instructivos de las Actividades Académicas y las explicaciones que de ellas se dan durante las Conferencias Web, para que los productos que entregue o presente sean los esperados y para que conozca su forma de evaluación.

Carlos Andres Chilatra Lozano
Servicio Al Cliente - Un Reto Personal

0 Me gusta 0 Comentario(s)



CARLOS ANDRES CHILATRA LOZANO
Fecha de Inicio: 09 de Noviembre del 2022 - Fecha Fin: 09 de Noviembre del 2022

Asunto: Inicio Actividad de Aprendizaje AA1

Inicio Actividad de Aprendizaje AA1

Cordial saludo aprendices;

Hoy iniciamos la Actividad de Aprendizaje AA1: Identificar la Importancia en el Servicio Cliente, que corresponde al RAP1; la cual se realizará del **09-11-22 al 16-11-22.**

Las actividades a presentar son:

Actualización de datos **(No calificable)**, sondeo de conocimientos previos **(No calificable)**, foro social o de presentación **(No calificable)**, AA1 EV1 Infografía la Calidad del Servicio **(Calificable)**, AA1 EV2 Actividad Interactiva Servicio al cliente de calidad **(Calificable)** y AA1 EV3 Estudio de Caso Tipos de Cliente (**Calificable**)

Importante: Los invito a descargar la guía de aprendizaje que se encuentra disponible en el botón **Contenido del curso-clic PROYECTO-clic Actividad de Aprendizaje AA1, dentro de la carpeta Guía de aprendizaje AA1,** allí encontrarán la descripción de las Evidencias y la manera de enviarlas. Estaré atento a cualquier inquietud a través del Foro de Dudas e Inquietudes, la herramienta Bandeja de entrada y el Chat en Línea los Martes de acuerdo a cronograma. **Finalmente los invito a la próxima Sesión en Línea el día Jueves 11-11-22 a las 02:00 PM.**

Para ingresar a la sesión de Bienvenida y Actividad de Aprendizaje 1 "La Importancia en el Servicio Cliente", deben acceder a través del Siguiente Enlace: http://sena.territorio.la/videoconferencias.php?meetingId=2367164-2b&serverKey=0

Carlos Andres Chilatra Lozano
Servicio Al Cliente - Un Reto Personal



CARLOS ANDRES CHILATRA LOZANO
Fecha de Inicio: 09 de Noviembre del 2022 - Fecha Fin: 09 de Noviembre del 2022

Asunto: Sesión en línea Bienvenida y Actividad de Aprendizaje AA1

Sesión en línea Bienvenida y Actividad AA1

Cordial saludo aprendices,

Me permito invitarlos a la primera sesión en línea correspondiente a la Bienvenida al Curso y la Actividad de Aprendizaje 1: Identificar la importancia en el servicio, teniendo en cuenta la tipología del cliente y las políticas organizacionales, RAP 1 "Reconocer la necesidad del servicio, según la tipología del cliente y las políticas organizacionales."; la cual se realizará el **próximo Juves 10-11-22 a las 2:00 PM.**

Instrucciones a seguir, dar clic en el siguiente enlace **Bienvenida y Actividad Aprendizaje 1**: http://sena.territorio.la/videoconferencias.php?meetingId=2367164-2b&serverKey=0; recuerden todas las sesiones realizadas serán grabadas y las encuentra disponibles en el botón Contenido del curso-clic PROYECTO, dar clic en Sesiones en Línea clic en la carpeta ***Grabaciones Sesiones en línea***. Finalmente los invito a leer la guía de aprendizaje AA1 y el material de Formación antes de participar en la sesión.

"No hay secretos para el éxito. Éste se alcanza preparándose, trabajando arduamente y aprendiendo del fracaso" - Colin Powell

Carlos Andres Chilatra Lozano
Servicio al Cliente - Un Reto Personal

0 Me gusta 0 Comentario(s)



CARLOS ANDRES CHILATRA LOZANO
Fecha de Inicio: 11 de Noviembre del 2022 - Fecha Fin: 08 de Diciembre del 2022

Asunto: Grabación Conferencia Web AA1

Grabación Sesión en Línea Actividad de Aprendizaje AA1

Cordial saludo Aprendices;

Mediante el presente anuncio me permito compartirles la presentación, el resumen y la grabación de la conferencia Web AA1 Bienvenida y Orientaciones iniciales llevada a cabo el 10 de Noviembre de 2022.

- Enlace Grabación Sesión en Línea: https://cutt.ly/bMdFRge
- Presentación Sesión en Línea: Clic para descargar
- Resumen Sesión en Línea: Clic para descargar

"Un sueño no se hace realidad mágicamente, se necesita sudor, determinación y trabajo duro" – Colin Powell

Carlos Andres Chilatra Lozano
Servicio al Cliente - Un Reto Personal



CARLOS ANDRES CHILATRA LOZANO
Fecha de Inicio: 15 de Noviembre del 2022 - Fecha Fin: 08 de Diciembre del 2022

Asunto: Sesión en línea Actividad de Aprendizaje AA2

Sesión en línea Actividad de Aprendizaje AA2

Cordial saludo aprendices,

Me permito invitarlos a la segunda sesión en línea del programa de formación, correspondientes a la actividad de Aprendizaje AA2, se a bordará La Comunicación Exitosa con el Cliente; la cual se realizará el próximo **Jueves 17-11-22 a las 02:00 PM.**

Instrucciones para poder ingresar a la sesión en línea, solamente debe dar clic en el siguiente enlace: http://sena.territorio.la/videoconferencias.php?meetingId=2367164-b2&serverKey=0; todas las sesiones realizadas serán grabadas y las encuentra disponibles en el botón Contenido del curso-clic PROYECTO, dar clic en Sesiones en Línea clic en la carpeta ***Grabaciones Sesiones en línea***.

Finalmente, Recuerden leer la guía de aprendizaje y el material de Formación antes de participar en la sesión.

El Autoaprendizaje y la Formación Virtual son el Sistema Educativo del Futuro

Carlos Andres Chilatra Lozano
Servicio al Cliente - Un reto Personal

0 Me gusta 0 Comentario(s)



CARLOS ANDRES CHILATRA LOZANO
Fecha de Inicio: 16 de Noviembre del 2022 - Fecha Fin: 08 de Diciembre del 2022

Asunto: Finalización Actividad de Aprendizaje AA1

Finalización Actividad de Aprendizaje AA1

Cordial saludo aprendices;

Recuerden que hoy 16-11-22 a las 11:59 PM, finaliza la Actividad de Aprendizaje 1: "Identificar la Importancia en el Servicio Cliente" que corresponde al RAP1.

Las actividades a presentar son:

Actualización de datos **(No calificable)**, sondeo de conocimientos previos (**No calificable**), foro social o de presentación (**No calificable**), AA1 EV1 Infografía la Calidad del Servicio (**Calificable**), AA1 EV2 Actividad Interactiva Servicio al cliente de calidad (**Calificable**) y AA1 EV3 Estudio de Caso Tipos de Cliente (**Calificable**)

Si por alguna razón no alcanzaron a enviarlas, no se preocupen, recuerden que todas las actividades están habilitadas hasta las 11:59 AM, es decir mediodía del 07-12-22

Importante: Pueden descargar la guía de aprendizaje que se encuentra disponible en el botón Contenido del curso-clic PROYECTO-clic Actividad de Aprendizaje AA1, dentro de la carpeta Guía de aprendizaje AA1, allí encontrarán la descripción de la actividad y la manera de enviarla. Los invito a seguir con el proceso,

Los invito muy cordialmente a que sigan desarrollando con interés, entusiasmo y compromiso las Actividades del Programa.

Carlos Andres Chilatra Lozano
Servicio al Cliente - Un Reto Personal

0 Me gusta 0 Comentario(s)



CARLOS ANDRES CHILATRA LOZANO
Fecha de Inicio: 17 de Noviembre del 2022 - Fecha Fin: 08 de Diciembre del 2022

Asunto: Inicio Actividad de Aprendizaje AA2

Inicio Actividad de Aprendizaje AA2

Cordial saludo aprendices;

Hoy 17/11/25 damos apertura de la Actividad de Aprendizaje AA2: Utilizar los principios del servicio al cliente, según los estándares establecidos, **la cual finalizará el 23/11/22** .

Las actividades a desarrollar son:

- **AA2 EV1** Foro la Imagen Personal (**No Calificable**).
- **AA2 EV2** Evaluación Cualidades Comunicativas (**Calificable**)
- **AA2 EV2** Evidencia Valores organizacionales (**Calificable**)

Finalmente, los invito a descargar la guía de aprendizaje que se encuentra disponible en el botón Contenido del curso-clic PROYECTO-clic Actividad de Aprendizaje AA2, dentro de la carpeta Guía de aprendizaje AA2, allí encontrarán la descripción de la actividad y la manera de enviarla. Estaré atento a cualquier inquietud a través del Foro de Dudas e Inquietudes, la herramienta Bandeja de entrada y el Chat en Línea el Viernes de acuerdo a cronograma.

Finalmente, los invito a revisar la grabación de la sesión en Línea de la Actividad AA2 que se realizó hoy 17/11/22 a las 2:00 PM, para poder acceder a la grabacion de la conferencia ingresar por siguiente Enlace: https://cutt.ly/FMPYKET

Carlos Andres Chilatra Lozano
Servicio al Cliente - Un Reto Personal

Offline



CARLOS ANDRES CHILATRA LOZANO
Fecha de Inicio: 25 de Noviembre del 2022 - Fecha Fin: 08 de Diciembre del 2022

Asunto: Aprendices Destacados Actividad AA1 y AA2

Aprendices Destacados Actividad De Aprendizaje AA1 Y AA2

Estimados Aprendices;

Felicitaciones a los aprendices que se destacaron por su rendimiento académico, responsabilidad y compromiso durante la AA1 y AA2 del curso. Si no está en esta lista, no se desanime. Quiénes no hayan enviado y aprobado sus actividades, aún están a tiempo debido a que los enlaces quedarán habilitados para que las evidencias sean remitidas con éxito.

A continuación relaciono los nombres de quienes han aprobado la totalidad evidencias de la actividad AA1 y AA2:

Ana Karina Fince Mejia	Liliana Victoria Diaz Gonzalez	Cesar Alberto Castrillon Galvan
Gilma Alejandra Ortiz Cano	Luis Andres Londoño Penagos	Gloria Elizabeth Dueñas Niño
Kevin Dwhan Palacios Cordoba	Santiago Ayala Cortes	
Leidy Marcela Trujillo Calderon	Yofre Alexander Rozo Ruiz	

Finalmente, invito a todos los demás que por respetables y diversas razones no han podido cumplir, para que con entusiasmo se pongan al día con las Actividades pendientes y no desaprovechen ésta oportunidad de capacitación que brinda el Servicio Nacional de Aprendiezaje SENA.

En el siguiente vínculo pueden descargar el **Consolidado de Notas con fecha de corte del 23-11-22**: Reporte de notas (Clic para Descargar)

Nota: El hecho de enviar la Evidencia, no significa que automaticamente la apruebe

Carlos Andrés Chilatra Lozano
Servicio al Cliente Un Reto Personal

0 Me gusta 0 Comentario(s)

Foro de dudas e inquietudes

Total Respuestas: (6) Individual
Nuevas Respuestas: (0)
Nuevos comentarios: (0)
Foro calificable:No
Subir archivos:No
Foro disponible:Si
Rúbrica: No asignada
Fecha de inicio: 2021-11-04 00:00:00 Fecha fin: 2022-12-07 23:59:00
Fecha ultima modificación: 2022-11-17 21:32:19

Responder

AA2 EV01 Foro importancia del alistamiento en la formación virtual

Total Respuestas: (30) Individual
Nuevas Respuestas: (0)
Nuevos comentarios: (0)
Foro calificable:Si
Subir archivos:No
Foro disponible:Si
Rúbrica: No asignada
Fecha de inicio: 2022-11-04 00:00:00 Fecha fin: 2022-12-06 11:59:00
Fecha ultima modificación: 2022-11-03 23:24:55

Responder



CARLOS ANDRES CHILATRA LOZANO
2022-11-22 20:50:54
Id respuesta:379939519

Cordial saludo respetados aprendices por la presente intervención se realiza la respectiva conclusión **del Foro temático de reflexión:** ¿Qué actividades y funciones considera que el instructor, asignado a este programa, no realizó para el éxito del proceso formativo?; sin embargo, queda abierto para que aquellas personas que falten por participar envíen sus respectivas actividades y para que estas sean calificadas.

El alistamiento es un área de vital importancia en los ambientes virtuales del aprendizaje, pues si el éxito del programa depende en gran medida de la planeación del programa de formación, tal como se ha explicado lo largo del desarrollo del foro, una buena planeación permite ejecutar de manera adecuada la formación y el instructor o tutor es el encargo de realizar todas las acciones durante el alistamiento, por cuanto deber elaborar el cronograma de actividades, verificará las competencias, resultados de aprendizaje, actividades de proyecto, actividades de aprendizaje, evidencias, foros entre otros elementos que permitirán llevar a cabo el proceso formativo. Po tal razón, el alistamiento se convierte en un proceso esencial ya que un mal alistamiento genera altos niveles de deserción por parte de los aprendices y por ende disminuye la retención

Saludos

0 Me gusta 0 Comentario(s)

Offline