CRONOGRAMA DE ACTIVIDADES
PROGRAMA DE FORMACIÓN COMPLEMENTARIA:
SERVICIO AL CLIENTE: UN RETO PERSONAL
FICHA: 2679255

FECHA DE INICIO DE FORMACIÓN Y ALISTAMIENTO: 08-11-22
FECHA DE INICIO DE ACTIVIDADES: 09-11-22
FECHA LÍMITE DE RECEPCIÓN DE ACTIVIDADES: 07-12-22 hasta las 11:59 AM, Mediodía
FECHA DE CIERRE: 08-12-22.

UNIDAD TEMÁTICA	RESULTADO DE APRENDIZAJE	CONFERENCIA WEB	EVIDENCIAS DE APRENDIZAJE	FECHAS DE ENTREGA	
				INICIAL	FINAL
Actividades Iniciales	**N/A**	**N/A**	Actualización de datos Personales. (**No calificable**)	09-11-22	16-11-22
			Sondeo de conocimientos previos. (**No calificable)**		
			Foro social. (**No calificable**)		
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.	10-11-22 a las 14:00	AA1 EV1 Infografía la Calidad del Servicio (C**alificable**)	09-11-22	16-11-22
			AA1 EV2 Actividad Interactiva Servicio al cliente de calidad **(Calificable).**		
			AA1 EV3 Estudio de Caso Tipos de Cliente **(Calificable).**		
Actividad De Aprendizaje 2 Utilizar los principios del servicio al cliente, según los estándares establecidos.	**RAP 2** Aplicar actitudes, valores y protocolos de servicio, de acuerdo con estándares de calidad, comunicación empresarial y políticas de la organización.	17-11-22 a las 14:00	AA2 EV1 Foro la Imagen Personal **(No Calificable).**	17-11-22	23-11-22
			AA2 EV2 Evaluación Cualidades comunicativas **(Calificable).**		
			AA2 EV3 Evidencia Valores organizacionales **(Calificable).**		
Actividad De Aprendizaje 3 Reconocer las oportunidades en los procesos de negociación, según las necesidades del cliente.	**RAP 3** Identificar momentos de verdad y procesos de negociación, teniendo en cuenta la satisfacción del cliente.	24-11-22 a las 14:00	AA3 EV1 Actividad Interactiva La interacción y el Servicio al Cliente **(Calificable).**	24-11-22	30-11-22
			AA3 EV2 Presentación Momentos de Verdad **(Calificable).**		
Actividad De Aprendizaje 4 Evidenciar la calidad del servicio, según los parámetros y políticas establecidas	**RAP 4** Verificar la calidad y trazabilidad del servicio, de acuerdo con parámetros de atención perfecta y las políticas empresariales	01-12-22 a las 14:00	AA4 EV1 Evaluación Calidad en la atención **(Calificable).**	01-12-22	07-12-22 (11:59 Mediodía)
			AA4 EV2 Evidencia: Proceso de trazabilidad **(Calificable)**		
			AA4 EV3 Evidencia: Cuadro comparativo Políticas de calidad **(Calificable).**		
			AA4 EV4 Envió Documento Identidad **(Calificable).**		
HORARIO CHAT: Los Viernes 11-11-22, 18-11-22, 25-11-22, 02-12-22 de 09:00 AM. a 09:59 AM..					
FECHA LÍMITE DE RECEPCIÓN DE ACTIVIDADES: 07-12-22 hasta las 11:59 Mediodía					
CIERRE ADMINISTRATIVO DEL CURSO: 08-12-22					
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.					

CRONOGRAMA DE ACTIVIDADES
PROGRAMA DE FORMACIÓN COMPLEMENTARIA:
SERVICIO AL CLIENTE: UN RETO PERSONAL
FICHA: 2679255

SESIONES EN LÍNEA

1. **Sesión en Línea Nro. 01 - Bienvenida y Actividad de Aprendizaje 1**:
http://sena.territorio.la/videoconferencias.php?meetingId=2367164-2b&serverKey=0

2. **Sesión en Línea Nro. 02 - Principios del servicio al cliente:**
http://sena.territorio.la/videoconferencias.php?meetingId=2367164-b2&serverKey=0

3. **Sesión en Línea Nro. 03 – Los procesos de negociación:**
http://sena.territorio.la/videoconferencias.php?meetingId=2367164-3c&serverKey=0

4. **Sesión en Línea Nro. 04 - Trazabilidad del servicio - Orientaciones Finales:**
http://sena.territorio.la/videoconferencias.php?meetingId=2367164-3e&serverKey=0

Enlace Grupo de WhatsApp:
https://chat.whatsapp.com/IjeYwXCJjt56XPQ5NIRFCu

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.