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

Fecha de Elaboracion:	21/03/2023	
Denominación del Programa de Formación:	Atencion y Servicio al Cliente	
Modalidad de Ejecución:	PRESENCIAL	
Código y versión del Programa:	13530025 - V2	
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:**	**Regional y Centro de Formación:**
	Nombres y Apellidos: LEDIS ELENA ESCOBAR GIRON	**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.	VALIDAR SATISFACCIÓN DEL CLIENTE SEGÚN PROTOCOLOS DE LA ORGANIZACIÓN	Ofrecer atención personalizada a los clientes de acuerdo con las políticas de la organización.	10	6	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	Clasifica clientes teniendo encuenta tipologia. Clasifica necesidades del servicio a partir de los requerimientos	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.	PRESTAR SERVICIO AL CLIENTE TENIENDO EN CUENTA POLÍTICAS DE LA ORGANIZACIÓN	“Atender a los clientes utilizando las tecnologías de acuerdo con el protocolo de la organización”.	24	8	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	Determina momentos de verdad de acuerdo con el ciclo de servicioRealiza atencion al cliente cumpliendo con los protocolos del canal. Realiza seguimiento a resultados de satisfaccion teniendo en cuenta protocolo de la organización.	De Conocimiento, : questionario, De Desempeño: Lista de chequeo, De producto: portafolio de servicio.	Clases presencial, guardando las norma requerida, algunos de los aprendices sugieren clases virtuales, de ves en cuando.por ocupaciones diarias.