Portafolio de Evidencia
Ficha: 2742881

Servicio al cliente



SERVICIO NACIONAL DE APRENDIZAJE SENA
CENTRO: AGROEMPRESARIAL Y ACUICOLA

INSTRUCTOR: LEDIS ELENA ESCOBAR GIRON

PROGRAMA: FORMACION COMPLEMENTARIA PERSONAS EN SITUACION DE DESPLAZAMIENTO-VICTIMA

LIDER DEL PROGRAMA: AURYS PEREZ ORTIZ

INTRODUCCION:

Estos programas ofrecido por el SENA, están diseñado para atender las necesidades básicas de Población víctima y todas las comunidades en general y a la vez ampliar el concepto de Turismo y Ecoturismo, mostrando la posibilidad que tenemos en nuestro país alrededor del tema, así mismo el SENA, decidió emprender la tarea de promocionar y darles a conocer a este tipo de población, una forma de emplearse en esta área y desarrollar unidades productivas de negocios. Como una estrategia de lucha contra la pobreza, como lo plantea la (Organización Mundial del Turismo) y a si mejorar la calidad de vida de ellos y la de su familia.

Debemos insistir en que esta población y si son preciso todas las comunidades, comprendan los factores limitantes y las dimensiones ambientales, sociales y económicas del desarrollo sustentable del turismo (ECOTURISMO Y TURISMO EN GENERAL) y conocer los instrumentos disponibles para la elaboración y gestión de planes de desarrollo y diseños de proyectos turísticos.

A la vez, se puede demostrar que el TURISMO, se ha convertido en una veta explotada, pero en creciente perspectiva, cuyos resultados se verán a corto plazo. Ya que el turismo y este tipo de programa de formación radica principalmente en el número creciente de demándate.

ESTRATEGIAS METODOLOGICAS

Centrada en la construcción de autonomía, para garantizar la calidad de formación, en el marco de la formación por competencias, el aprendizaje por proyectos y el uso de didácticas activas, que estimulan el pensamiento para la solución de problemas simulados y reales; soportadas en la utilización de las tecnologías de la información y la comunicación, integradas en ambientes abiertos que en todo caso recrean el contexto productivo y vinculan al aprendiz con la realidad cotidiana y el desarrollo de las competencias.

Igualmente, debe estimular de manera permanente la autocrítica y la reflexión del aprendiz sobre el que hacer y los resultados de aprendizaje que logra a través de la vinculación activa de las cuatro fuentes de información, para la construcción del conocimiento:

- Instructor – Tutor
- El Entorno
- Las Tics
- Trabajo Colaborativo

PROGRAMA DE FORMACION: SERVICIO AL CLIENTE

TIPO DE PROGRAMA: Complementaria

LINEA TECNOLOGICA: Cliente

RED TECNOLOGICA: Tecnología de Servicios

VERSION PROGRAMA: 2

CODIGO DEL PROGRAMA: 13530025

DURACION: 48 HORAS

JUSTIFICACION: *La atención y el servicio al cliente se constituyen en algunos de los elementos diferenciadores, que aportan al desarrollo y crecimiento de las empresas en la actualidad; en donde el cliente se convierte en el agente activo y razón de ser de las organizaciones, posicionando a cada empresa en el mercado laboral. Por lo anterior y por la gran demanda en los diferentes sectores productivos del país, se hace necesario disponer de un talento humano integral, que adopte estrategias acordes con las tendencias nacionales e internacionales que permitan ofrecer un trato diferencial al cliente de hoy.*

DESEMPEÑO: Auxiliar administrativo, Auxiliar Servicio Al Cliente

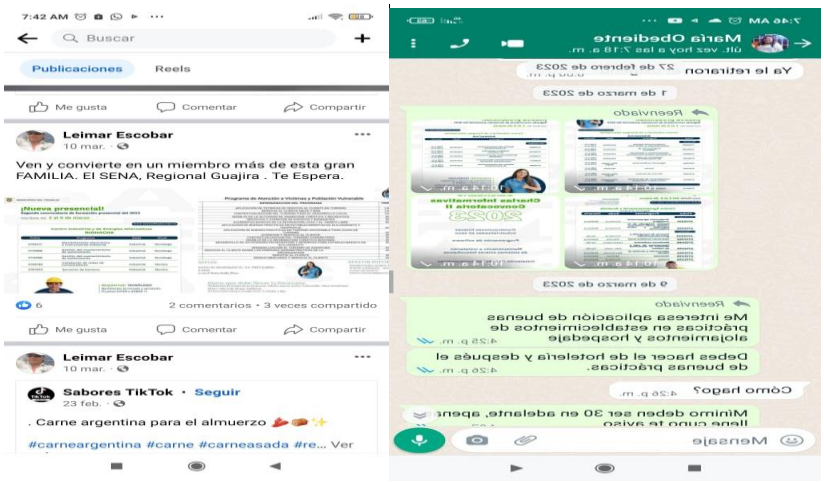
OCUPACIONES: Auxiliares administrativo, Auxiliares de información y Servicio al cliente

COMPETENCIA: Atender clientes de acuerdo con procedimiento de servicio y normativa



PROCESO DE FORMACION

Paso: 1, Publicación en las Redes Sociales (wassapp, correo electrónico, Facebook, otros),



Paso: 2 Recolección de documentos de Identificación y Datos del Aspirante





Paso: 3 y 4 Inscripción y Matricula, en rutar y asociar aprendiz a la plataforma de Sofía plus.

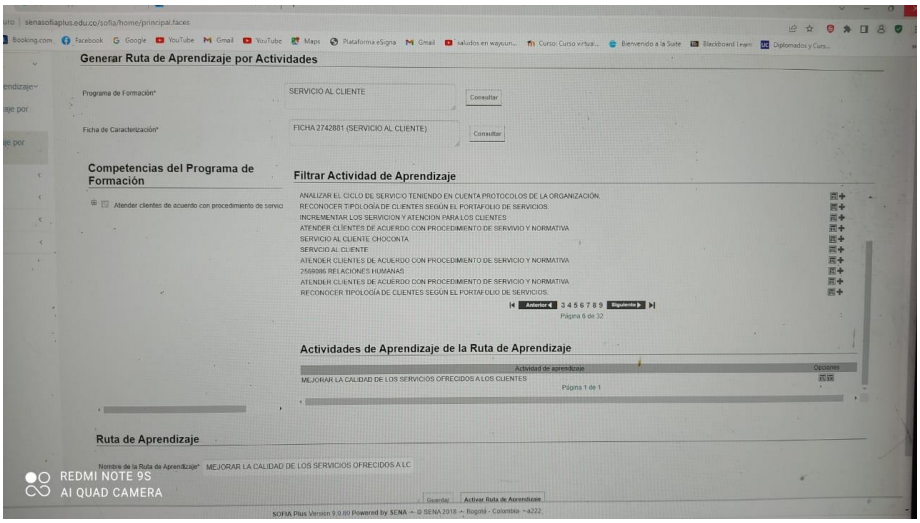
Reporte de inscripcion

Reporte de Inscripciones

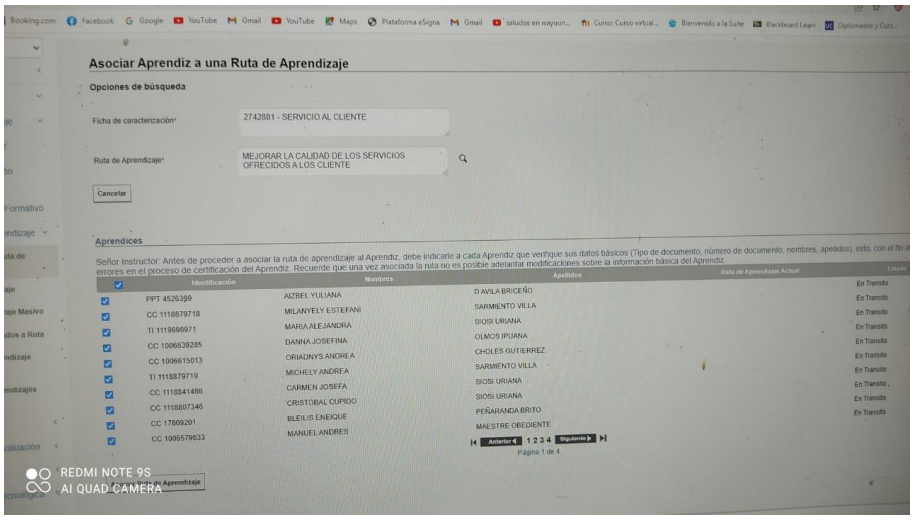
Código Ficha	2742881
Programa de Formación	SERVICIO AL CLIENTE

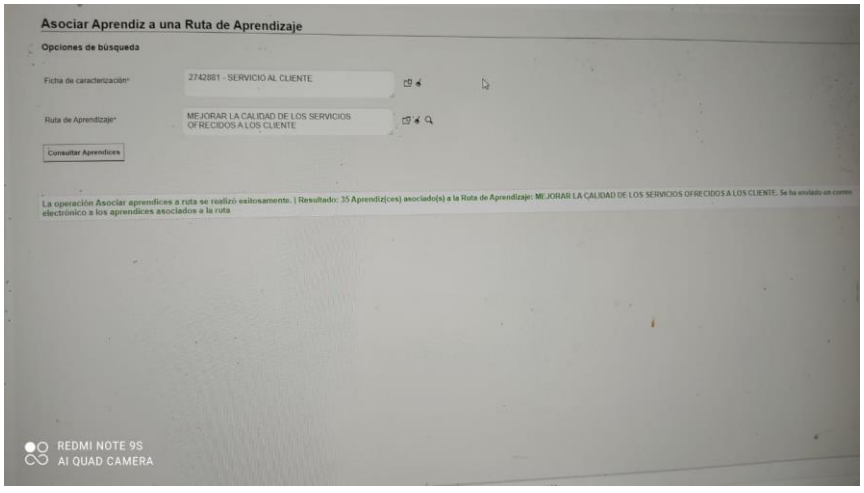
Identificación	Nombre	Estado
PPT - 4526309	AIZBEL YULIANA D AVILA BRICENO	Matriculado
CC - 1006581555	ALCIRA IPUANA PUSHAINA	Matriculado
CC - 84982348	ALEXIS MANUEL MAESTRE ALVYS	Matriculado
TI - 1119392810	ALEXIS MANUEL MAESTRE OBEDIENTE	Matriculado
PPT - 3858890	ASTRID CAROLINA D AVILA BRICENO	Matriculado
CC - 40918612	BLANCA EPIAYU URIANA	Matriculado
CC - 17892691	BLELIS ENEIQUE PEÑARANDA BRITO	Matriculado
CC - 1118841490	CARMEN JOSEFA SIOSI URIANA	Matriculado
CC - 1118807346	CRISTOBAL CUPIDO SIOSI URIANA	Matriculado
CC - 1118884191	DAIRYS GUTIERREZ COTES	Matriculado
CC - 1009939285	DANNA JOSEFINA OLMOS IPUANA	Matriculado
TI - 1118639804	DIEGO ANDRES MAESTRE OBEDIENTE	Matriculado
CC - 1010046735	FIDELINA MARIA IPUANA BOURIYU	Matriculado
CC - 1193037639	JHONNIER DE JESUS MENGUAL GONZALEZ	Matriculado
CC - 1049831583	JONATAN DAVID BORDA MALAGON	Matriculado
PPT - 8547176	JORGELIS CAROLINA JIMENEZ BRICEÑO	Matriculado
CC - 1192900783	KELUIS MENGUAL EPINAYU	Matriculado
CC - 1006579933	MANUEL ANDRES MAESTRE OBEDIENTE	Matriculado
TI - 1119688071	MARIA ALEJANDRA SIOSI URIANA	Matriculado
TI - 1118829440	MARIA CAMILA GUTIRREZ GUTIERREZ	Matriculado
PPT - 3577808	MARIA CHIQUNQUIRA VICUNA	Matriculado
CC - 1119710548	MARIA DE LOS ANGELES SIOSI URIANA	Matriculado
CC - 40918116	MARIA FLORENTINA OBEDIENTE SUAREZ	Matriculado
CC - 1118810772	MARIA LUISA URIANA IPUANA	Matriculado
TI - 1118879719	MICHELY ANDREA SARMIENTO VILLA	Matriculado
CC - 1118879717	MILANYELA DEL CARMEN SARMIENTO VILLA	Matriculado
CC - 1118879718	MILANYELY ESTEFANI SARMIENTO VILLA	Matriculado
CC - 1124365574	NORMA DELUQUE EPIEYU	Matriculado
CC - 1006915013	ORIADNYS ANDREA CHOLES GUTIERREZ	Matriculado
CC - 1118871080	OSCAR EPINAYU IPUANA	Matriculado
CC - 40923784	REBECA DE LOS REMEDIOS OBEDIENTE SUAREZ	Matriculado
CC - 1118808905	SOFIA GUTIERREZ GUTIERREZ	Matriculado
CC - 1124368912	YANELLI IPUANA	Matriculado
CC - 1118832617	YENILETH MARGARITA OLAYA FLOREZ	Matriculado
CC - 1124377824	YULIBETH YULIETH OLAYA FLORES	Matriculado

Generar Ruta



Asociar Aprendiz a una Ruta





- ***Municipio**: Manaure - **Ambiente:** kiosco Villa Olga- **Líder:** María Obediente - **Código de Ficha**: 2742881 –**Horario**; 14:00 a 19:00 pm Dirección**:**. Comunidad Marquito, Pancho - **Fecha de inicio**: 12/04/2023 - **Fecha de Finalización:** 25/04/2023 - **Horas** Ejecutadas**:** 48 - **N0. de Aprendices**: 35*





