REGISTRO DE ASISTENCIA Y APROBACIÓN DEL ACTA No- 001 DEL DÍA___18_____ DEL MES DE_____MAYO_____ DEL AÑO 202E

OBJETIVO (S)	ENTRENAMIENTO SOBRE SERVICIO AL CLIENTE DIRIGIDO A MUJERES EMPRESARIAS DEL MUNICIPIO DE ICONONZO

No.	NOMBRES Y APELLIDOS	No. DOCUMENTO	PLANTA	CONTRATISTA	OTRO ¿CUAL?	DEPENDENCIA/ EMPRESA	CORREO ELECTRÓNICO	TELÉFONO/EXT.SENA	AUTORIZA GRABACIÓN	FIRMA O PARTICIPACIÓN VIRTUAL
1	CRISTHIAN CAMILO DAZA BARRERO	1.110.521.336		X		SBDC – SENA	ccamilod@sena.edu.co	3138058714	NA	Chisthian Daza

De acuerdo con La Ley 1581 de 2012, Protección de Datos Personales, el Servicio Nacional de Aprendizaje SENA, se compromete a garantizar la seguridad y protección de los datos personales que se encuentran almacenados en este documento, y les dará el tratamiento correspondiente en cumplimiento de lo establecido legalmente.

ACTA No. 001		
NOMBRE DEL COMITÉ O DE LA REUNIÓN: ENTRENAMIENTO SOBRE SERVICIO AL CLIENTE DIRIGIDO A MUJERES EMPRESARIAS DEL MUNICIPIO DE ICONONZO		
CIUDAD Y FECHA: IBAGUÉ MAYO 18 2022	**HORA INICIO: 02:00 PM**	**HORA FIN: 04:00 PM**
LUGAR Y/O ENLACE: PUNTO VIVE DIGITAL ICONONZO - PRESENCIAL	**DIRECCIÓN GENERAL / REGIONAL / CENTRO 73 – CENTRO DE COMERCIO Y SERVICIOS**	
AGENDA O PUNTOS PARA DESARROLLAR: **1. ENTRENAMIENTO "SERVICIO AL CLIENTE"**		
OBJETIVO(S) DE LA REUNIÓN: REALIZAR ENTRENAMIENTO SOBRE SERVICIO AL CLIENTE DIRIGIDO A MUJERES EMPRESARIAS DEL MUNICIPIO DE ICONONZO		
DESARROLLO DE LA REUNIÓN		

1. ENTRENAMIENTO "SERVICIO AL CLIENTE"

Siendo las 2:00 pm se da inicio al entrenamiento con presencia de las empresarias y del orientador Cristhian Camilo Daza Barrero.

El entrenamiento tiene como finalidad brindar herramientas a las empresarias acerca del manejo de la comunicación asertiva que deben tener para poder establecer una mejor comunicación con sus clientes. Para ello, se requiere aunar esfuerzos en todo lo relacionado con habilidades, comunicación y asertividad, saber distinguir un concepto del otro para que dicha transferencia del conocimiento sea exitosa.

Dentro del entrenamiento se enfocó en mostrarle a las empresarias del municipio de Icononzo la importancia y diferencia fundamental entre Inteligencia interpresonal e Inteligencia emocional, donde la empatía juega un factor importante tanto a la hora de conocer a su cliente, como el manejo de sus emociones y sentimientos a la hora de entablar una conversación con ellos.

Conceptos Clave

Inteligencia interpersonal

Habilidad para entender a los demás, relacionada con la empatía para comprender las necesidades, los sentimientos y problemas de los demás.

Inteligencia emocional

Habilidad para dirigir los propios sentimientos y emociones, y las de los demás; saber discriminar entre ellos y usar esta información para guiar el pensamiento y la propia acción. Es también el modo en que nos relacionamos con nosotros mismos en la automotivación, autoconciencia y el autocontrol



A continuacion se procedió a distinguir notoriamente qué es comunicación asertiva y los tipos de comunicación que se deben tomar en cuenta cuando se pretenda tener un vinculo social con el cliente (Para verbal, No verbal y Verbal). En esta parte, se indica que es menester tener en cuenta emplear un correcto y adecuado tono de voz, las palabras que se emplean y los gestos aque hagamos tanto con las manos como con nuestra cara.

Temas por desarrollar

Lenguaje corporal / no verbal



"Los signos no verbales hacen referencia a tres grupos: los formados por los gestos, las posturas corporales y la mirada; los relacionados con el tono de voz y la velocidad al hablar; y los que tienen que ver con la distancia personal que mantenemos al interactuar".



El lenguaje corporal cuenta quiénes somos, sentimientos, gustos. En la interacción, la conducta no verbal informa además del grado de comprensión y nivel de acuerdo, e incluso puede desmentir lo que se está diciendo en ese momento.

Adicional a lo anterior, también se destacó la importancia de la asertividad dentro del entorno laboral donde lo que debe importar es tener una comunicación adecuada con el cliente sin tener que llegar a generar algún tipo de conflicto ya que con ello se lograría el objetivo de construir buenas relaciones humanas a partir de la venta efectiva de un producto y / o servicio.



2. ACTIVIDAD PRACTICA

Como parte de la actividad practica, se le solicitó a cada uno de los asistentes que pensaran y respondieran sinceramente a una serie de preguntas que se relacionan con la manera en como suelen comunicarse comúnmente con sus allegados.

Actividad práctica 2

Responda a los siguientes cuestionamientos con sinceridad, reflexionando en la forma en que realiza cada una de las acciones. Ponga una marca en el lugar que corresponda de acuerdo a la letra y el cuadro propuesto en la hoja anterior.

a) Veo a los ojos de mi interlocutor cuando éste me habla.
b) Pienso lo que voy a decir antes de hablar.
c) Hago preguntas o pido más información para aclarar las ideas que me están transmitiendo.
d) Expreso movimientos afirmativos.
e) Evito realizar otras actividades cuando me están hablando.
f) Veo a los ojos de mi interlocutor cuando éste me habla.
g) Pienso lo que voy a decir antes de hablar.
h) Hago preguntas o pido más información para aclarar las ideas que me están transmitiendo.
i) Expreso movimientos afirmativos.
j) Evito realizar otras actividades cuando me están hablando
k) Hago un resumen de lo que la persona me está comunicando con el fin de verificar si lo que escucho es lo que quisieron comunicarme.
l) Me abstengo de responder antes de que mi interlocutor termine su mensaje.
m) Escucho con la misma atención a personas de diferente sexo, edad, nivel económico y puesto en la empresa.
n) Analizo el mensaje que me están transmitiendo, escuchando atenta y empáticamente.
o) Cuando es necesario, tomo notas de algunos detalles significativos.

Hombres: 1 **Mujeres: 15**

Total: 16

CONCLUSIONES

Los asistentes al entrenamiento se mostraron complacidos por la información suministrada por parte del SENA y por el hecho de ser tomados en cuenta como parte del proceso de formación que se está llevando a cabo en los diversos segmentos economicos del departamento del Tolima

COMPROMISOS

ACTIVIDAD	RESPONSABLE	FECHA
Se tiene pendiente agendar un nuevo entrenamiento dirigido a este segmento económico de la ciudad en temas diversos que puedan influir en el proceso de formación de los empresarios	**Centro de Comercio y Servicios**	**Según cronograma establecido por parte del Centro de Comercio y Servicios**

ASISTENTES: (Incorporar registro de asistencia)

Nota: Puede incluirse imagen o captura de pantalla de los asistentes, si se trata de una reunión virtual o, de los asistentes que participan a través de una plataforma virtual.





Instrucciones

Generalidades:

- ✓ Quién(es) lo diligencian: El formato de Acta debe ser diligenciado por la(s) persona(s), o el área responsable de la actividad, o en su defecto por la(s) persona(s) que citan a la reunión.
- ✓ Cuando el se diligencia: El acta debe ser diligenciada durante el desarrollo de la reunión para ser firmada y comunicada a los participantes en el menor tiempo posible.
- ✓ Frecuencia de diligenciamiento: N/A pues se diligencia cada vez que se desarrolla una reunión de trabajo y se deban registrar las actividades, acciones y decisiones tomadas.
- ✓ Qué trámite surte el formato una vez diligenciado: El formato una vez diligenciado debe surtir los efectos relacionados con el proceso o procedimiento de las áreas, y posteriormente pasar a conformar sus respectivos expedientes.
- ✓ Si se requiere imprimir (en lo posible no): Se debe imprimir en caso de que se trate de un documento que haga parte de un expediente del área, salvo que se gestione como un documento electrónico en los sistemas de información adecuados que cumplan los requisitos de documento electrónico y permita la conformación de los expedientes electrónicos o híbridos.

- ✓ Quién lo guarda: Las actas deben ser guardadas en sus respectivos expedientes.
- ✓ Otros, según se considere necesario

Campo del formato	Instrucción	Tener en cuenta
SOLICITAR PERMISO PARA GRABAR LAS REUNIONES	Se debe solicitar permiso para grabar las reuniones Especialmente para las reuniones virtuales donde no se puede incluir la firma de estos participantes. La aprobación se puede registrar en la columna junto a la firma.	
ACTA No.	Se inicia un consecutivo por vigencia, iniciando desde N° 1 hasta N° veces.	Se archiva en orden cronológico, del más antiguo al más reciente
NOMBRE DEL COMITÉ O DE LA REUNIÓN:	Verificar si el comité convocado esta creado por acto administrativo para registrar su nombre o en su defecto nombrar colocar la temática a desarrollar.	
CIUDAD Y FECHA:	Registre el nombre de la ciudad y el día en que se celebra la reunión.	
HORA INICIO /HORA FIN	Registre la hora de inicio de la reunión y la hora de finalización	
DIRECCIÓN GENERAL / REGIONAL / CENTRO	Registre el nombre del lugar en el que se celebra la reunión.	
LUGAR Y/O ENLACE	Registre el lugar donde se lleva a cabo la reunión y el enlace si se trata de una reunión virtual y/o si la reunión fue grabada registre el enlace de la grabación. Puede registrar el lugar y el enlace al tiempo si se trata de una reunión con participación presencial y virtual al tiempo.	Solicitar permiso para grabar las reuniones
AGENDA O PUNTOS PARA DESARROLLAR	Listar las temáticas centrales del comité o de la reunión.	Si es un comité incluir un punto relacionado con la verificación de quorum
OBJETIVO(S) DE LA REUNIÓN:	Iniciando con un verbo en infinitivo indicar el propósito o finalidad de la reunión	

DESARROLLO DE LA REUNIÓN	Realizar descripción del desarrollo de la reunión conforme con la agenda o los puntos a desarrollar.	Si es un comité es importante verificar el quorum indicando los roles que desempeña cada uno.
CONCLUSIONES	Resumen de las decisiones y aspectos más importantes tratados.	
COMPROMISOS	Se registran las tareas asignadas a los participantes y las fechas de cumplimiento.	Realice revisión compromisos anteriores
FIRMAS	Para el caso de participación presencial en la reunión se debe incluir la firma manuscrita, para el caso de participación a través de medios electrónicos se registra la participación incluyendo la imagen o captura de pantalla donde se evidencia la participación y en la firma se registra al participante y se firma como (PARTICIPACIÓN VIRTUAL)	
LA INFORMACIÓN DE ESTE DOCUMENTO SE DEBE CLASIFICAR COMO		
PROTECCIÓN DE DATOS PERSONALES		
DATO PERSONAL:	Cualquier información vinculada o que pueda asociarse a una o varias personas naturales determinadas o determinables	
ENCARGADO DEL TRATAMIENTO:	Persona natural o jurídica, pública o privada, que por sí misma o en asocio con otros, realice el Tratamiento de datos personales por cuenta del responsable del Tratamiento	

RESPONSABLE DEL TRATAMIENTO	Persona natural o jurídica, pública o privada, que por sí misma o en asocio con otros, decida sobre la base de datos y/o el Tratamiento de los datos	
TITULAR	Persona natural cuyos datos personales sean objeto de Tratamiento	
TRATAMIENTO	Cualquier operación o conjunto de operaciones sobre datos personales, tales como la recolección, almacenamiento, uso, circulación o supresión	
FINALIDAD	La utilización de los datos debe sujetarse a una finalidad legítima de acuerdo con la Constitución y la ley. La finalidad de la utilización de los datos debe ser informada al titular de la información previa o concomitantemente con el otorgamiento de la autorización, cuando ella sea necesaria o en general siempre que el titular solicite información al respecto	