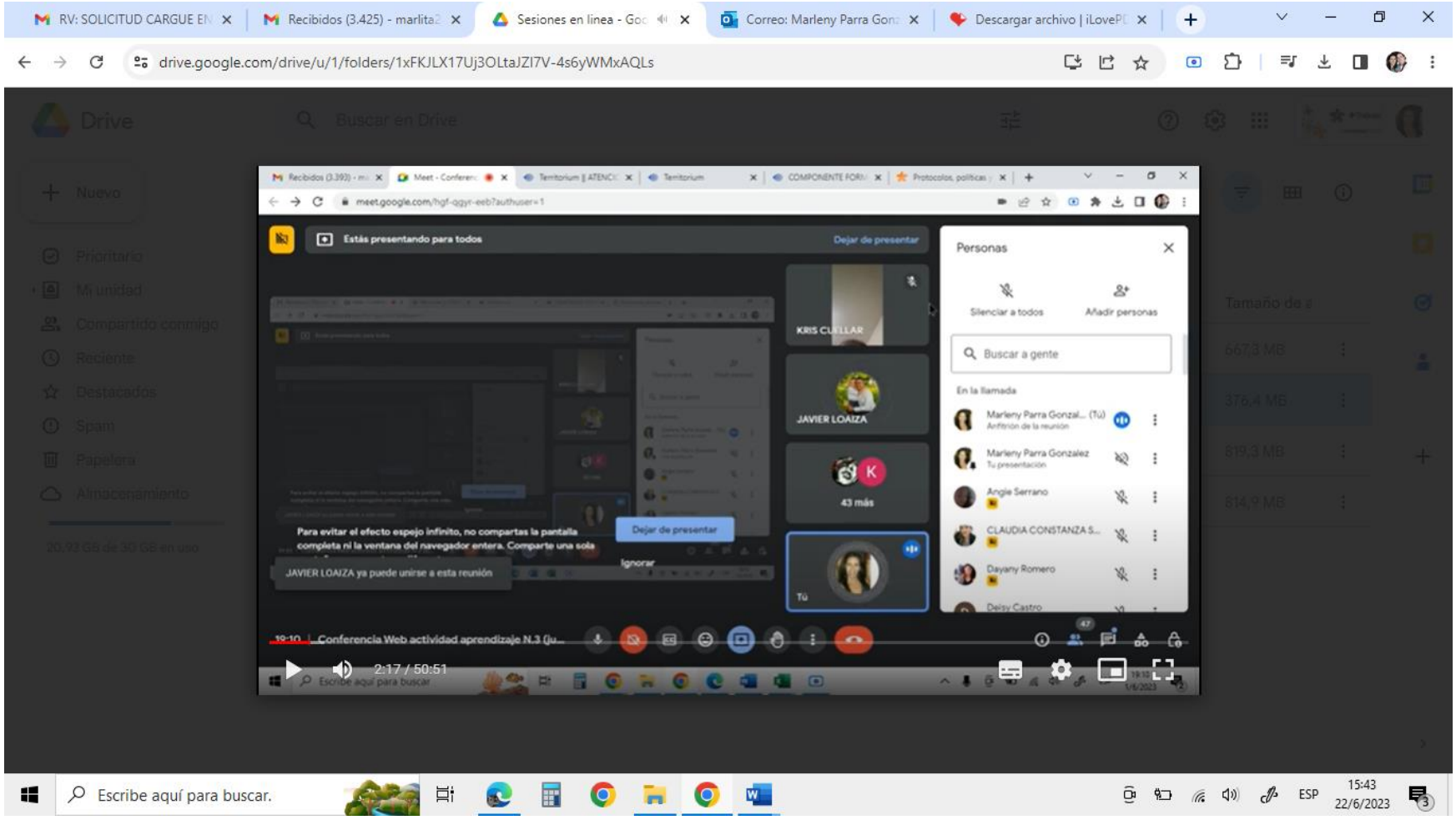
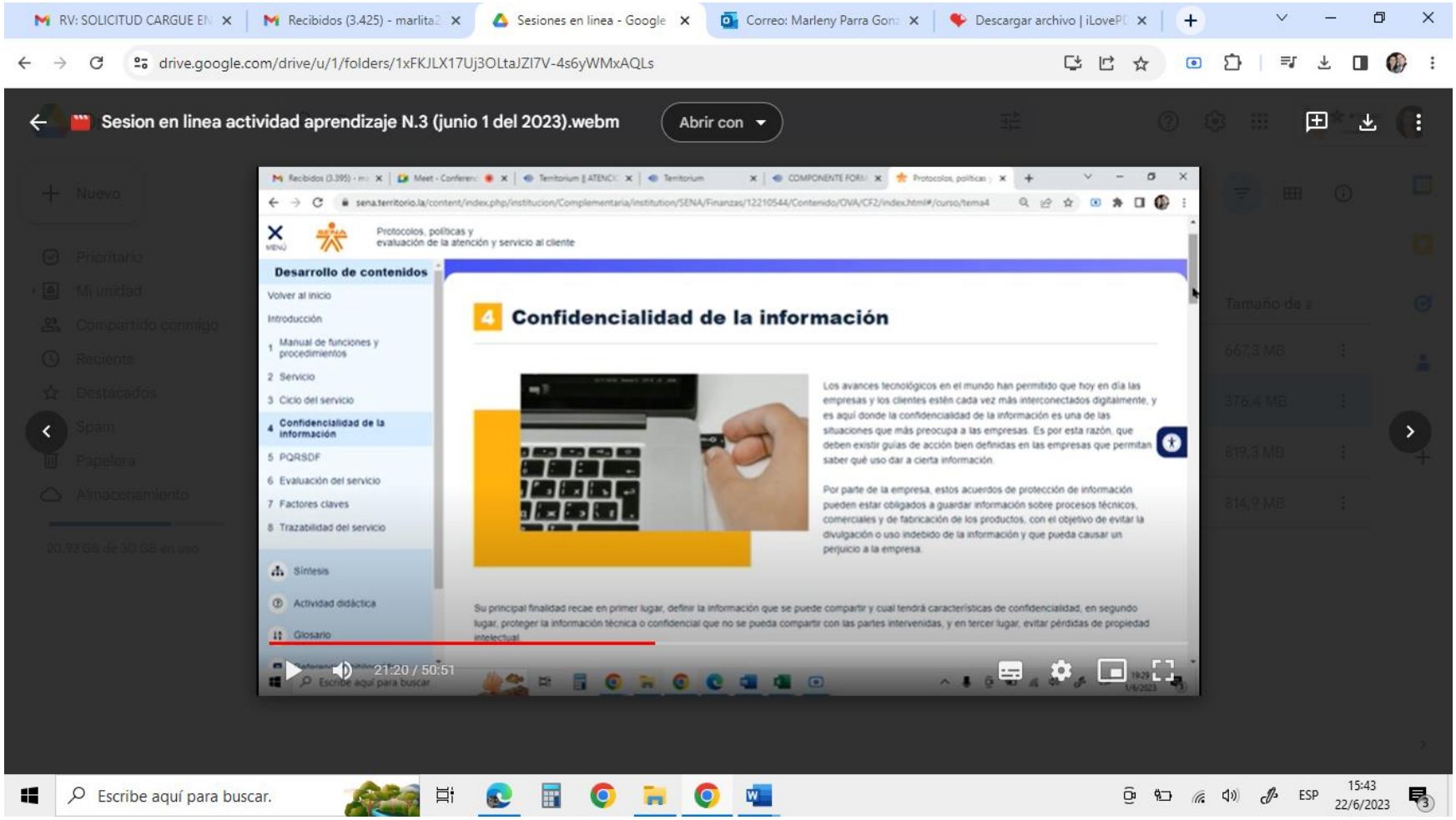
https://drive.google.com/file/d/1H4gyla9n-F4EjIB8yUZMreTkqAiWtVag/view?usp=drive_link



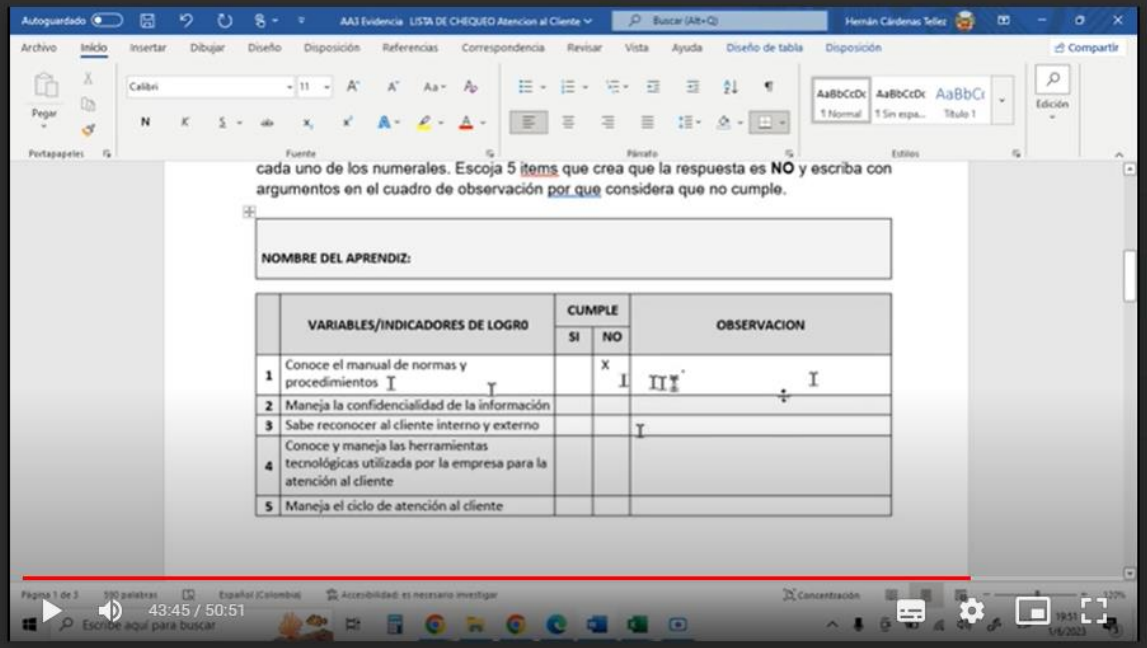

RV: SOLICITUD CARGUE EN
Recibidos (3.425) - marlita2
Sesiones en linea - Google
Correo: Marleny Parra Gon
Descargar archivo | iLovePD
drive.google.com/drive/u/1/folders/1xFKJLX17Uj3OLtaJZI7V-4s6yWMxAQLs
Sesion en linea actividad aprendizaje N.3 (junio 1 del 2023).webm
Abrir con
Protocolos, políticas y evaluación de la atención y servicio al cliente
Desarrollo de contenidos
Volver al inicio
Introducción
1 Manual de funciones y procedimientos
2 Servicio
3 Ciclo del servicio
4 Confidencialidad de la información
5 PQRSDF
6 Evaluación del servicio
7 Factores claves
8 Trazabilidad del servicio
Síntesis
Actividad didáctica
Glosario
4 Confidencialidad de la información
Los avances tecnológicos en el mundo han permitido que hoy en día las empresas y los clientes estén cada vez más interconectados digitalmente, y es aquí donde la confidencialidad de la información es una de las situaciones que más preocupa a las empresas. Es por esta razón, que deben existir guías de acción bien definidas en las empresas que permitan saber qué uso dar a cierta información.
Por parte de la empresa, estos acuerdos de protección de información pueden estar obligados a guardar información sobre procesos técnicos, comerciales y de fabricación de los productos, con el objetivo de evitar la divulgación o uso indebido de la información y que pueda causar un perjuicio a la empresa.
Su principal finalidad recae en primer lugar, definir la información que se puede compartir y cual tendrá características de confidencialidad, en segundo lugar, proteger la información técnica o confidencial que no se pueda compartir con las partes intervenidas, y en tercer lugar, evitar pérdidas de propiedad intelectual
21:20 / 50:51
Escribe aquí para buscar.
ESP
15:43
22/6/2023

RV: SOLICITUD CARGUE EN | Recibidos (3.425) - marlita2 | Sesiones en linea - Google | Correo: Marleny Parra Gon | Descargar archivo | iLovePD

drive.google.com/drive/u/1/folders/1xFKJLX17Uj3OLtaJZI7V-4s6yWMxAQLs

Sesion en linea actividad aprendizaje N.3 (junio 1 del 2023).webm

Abrir con



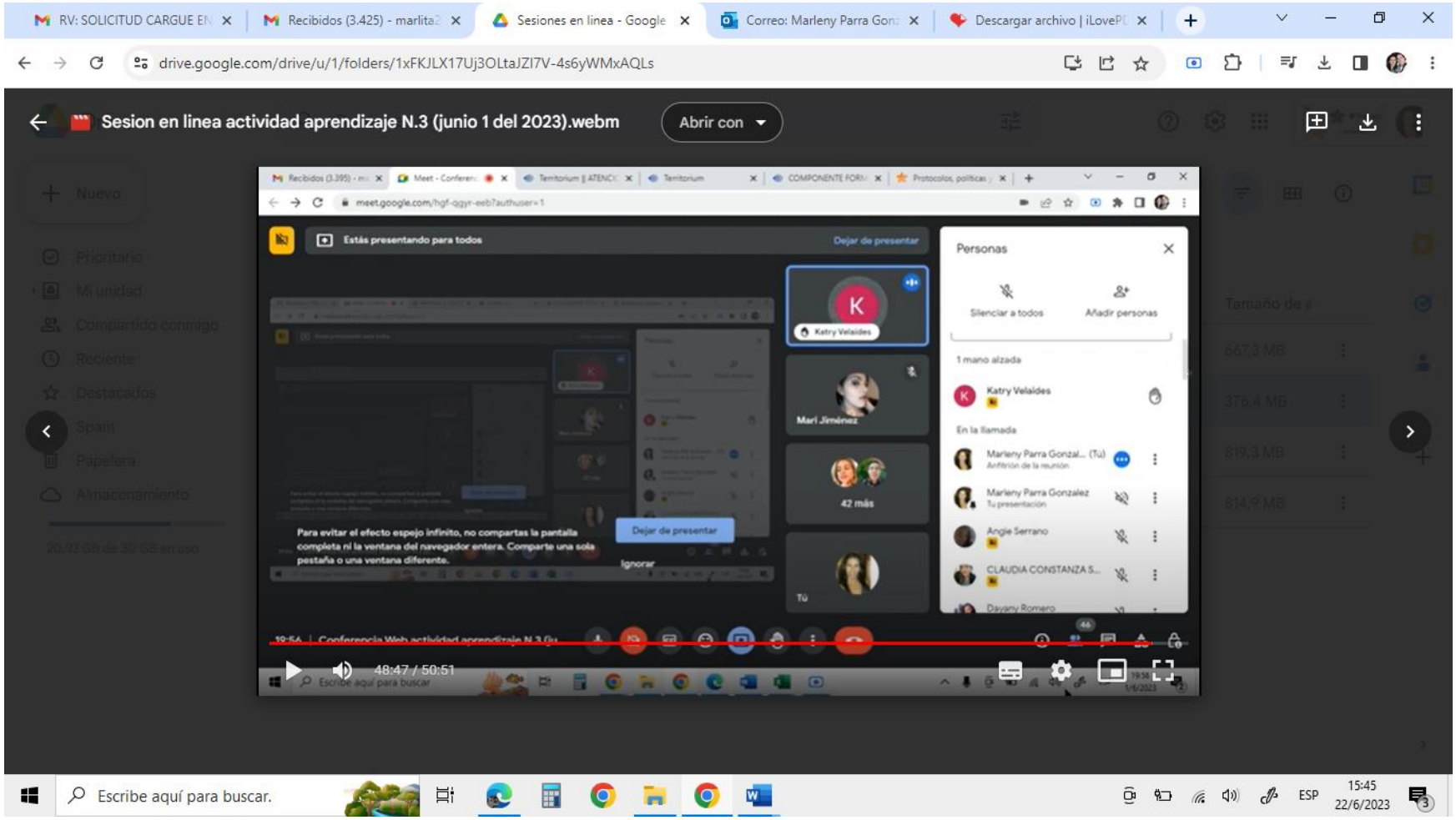
cada uno de los numerales. Escoja 5 items que crea que la respuesta es **NO** y escriba con argumentos en el cuadro de observación por que considera que no cumple.

NOMBRE DEL APRENDIZ:				
	VARIABLES/INDICADORES DE LOGRO	CUMPLE		OBSERVACION
		SI	NO	
1	Conoce el manual de normas y procedimientos		X	
2	Maneja la confidencialidad de la información			
3	Sabe reconocer al cliente interno y externo			
4	Conoce y maneja las herramientas tecnológicas utilizada por la empresa para la atención al cliente			
5	Maneja el ciclo de atención al cliente			

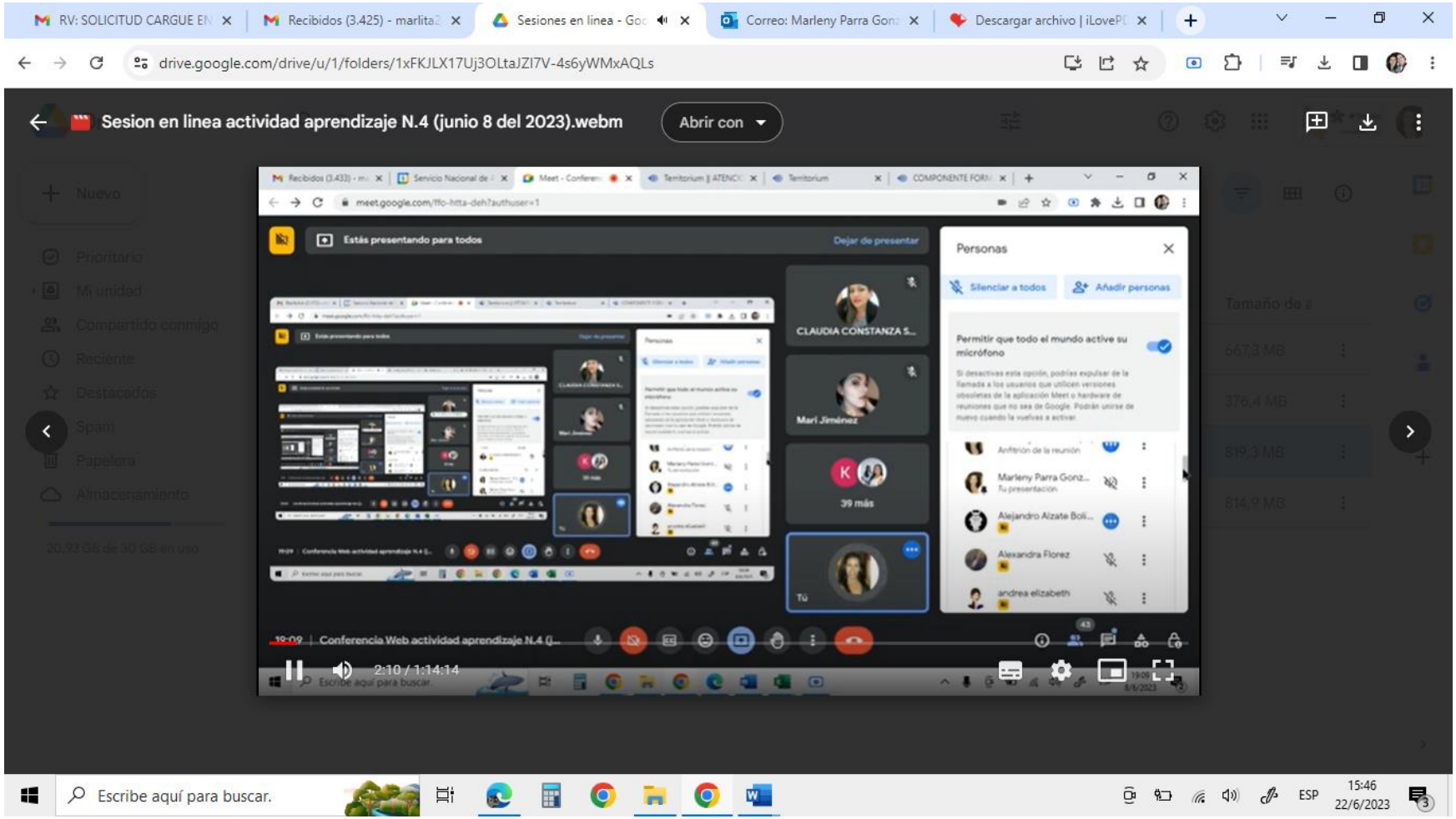
43:45 / 50:51

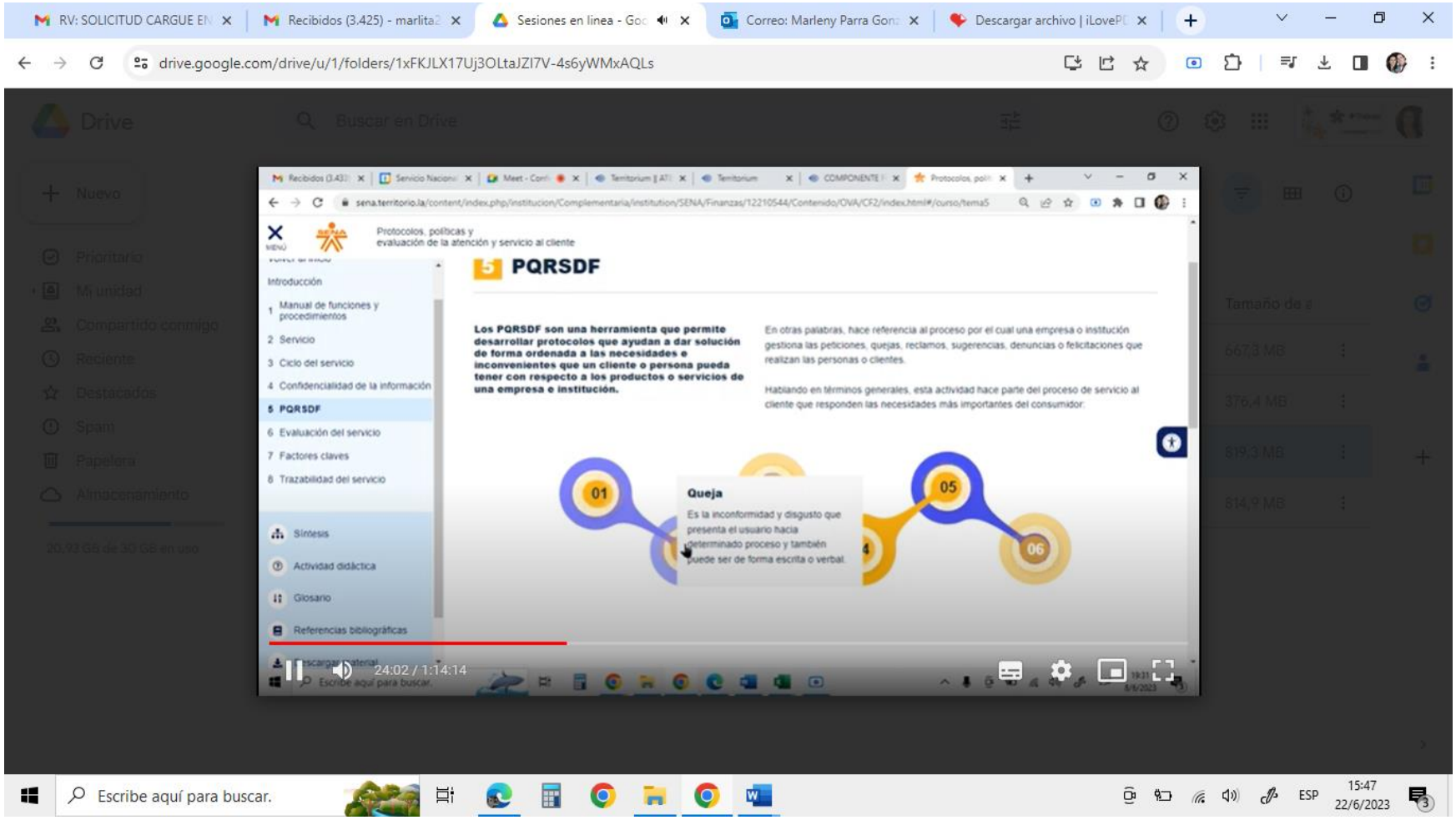
Escribe aquí para buscar.

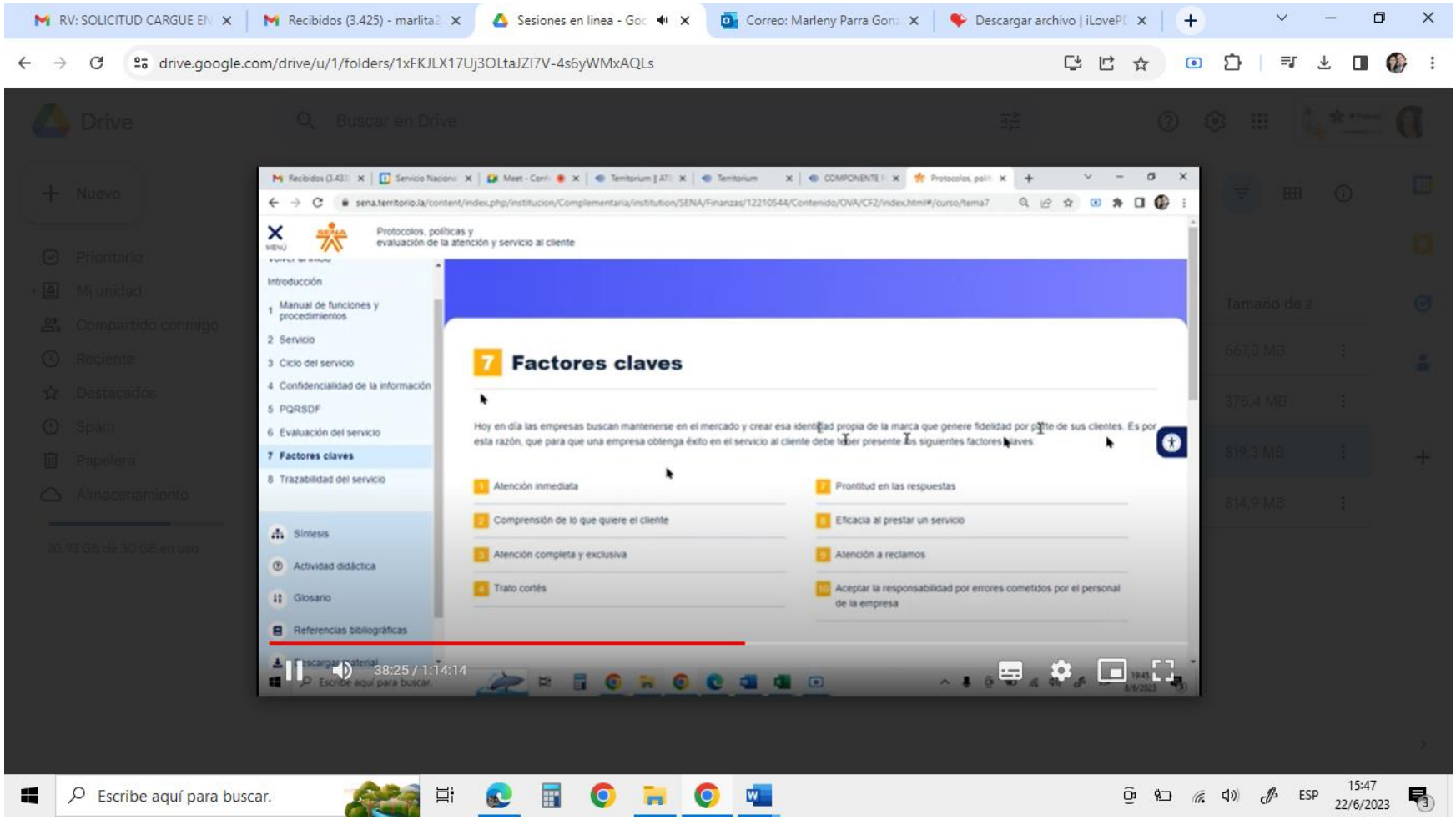
ESP 15:44 22/6/2023

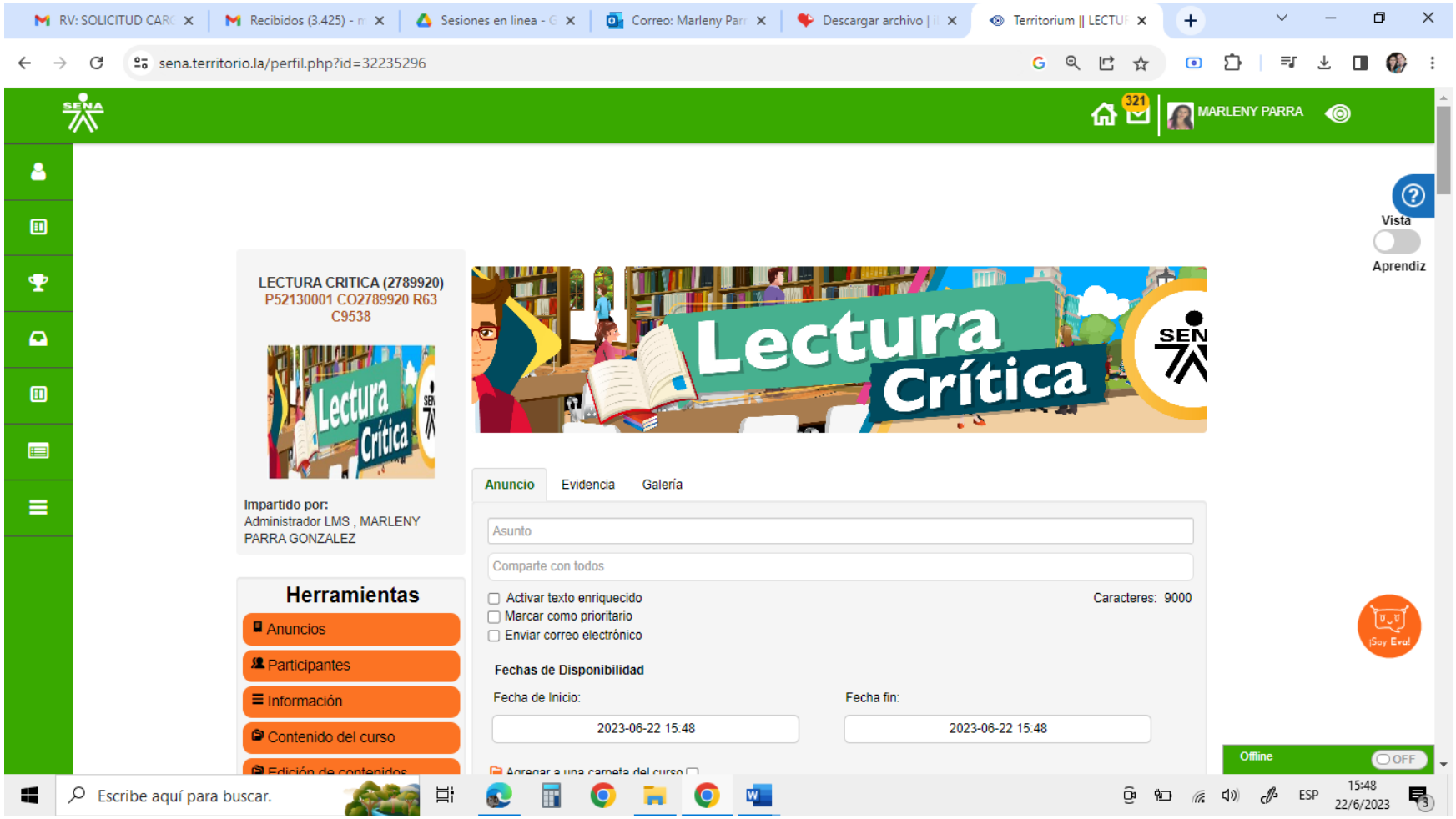

RV: SOLICITUD CARGUE EN
Recibidos (3.425) - marlita2
Sesiones en linea - Google
Correo: Marleny Parra Gon
Descargar archivo | iLovePD
drive.google.com/drive/u/1/folders/1xFKJLX17Uj3OLtaJZI7V-4s6yWMxAQLs
Sesion en linea actividad aprendizaje N.3 (junio 1 del 2023).webm
Abrir con
Nuevo
Prioritario
Mi unidad
Compartido conmigo
Reciente
Destacados
Spam
Papelera
Almacenamiento
Estás presentando para todos
Dejar de presentar
Personas
Silenciar a todos
Añadir personas
1 mano alzada
Katry Velaides
En la llamada
Marleny Parra Gonzal... (Tú)
Anfitrión de la reunión
Marleny Parra Gonzalez
Tu presentación
Angie Serrano
CLAUDIA CONSTANZA S...
Dayany Romero
Mari Jiménez
42 más
Tú
Para evitar el efecto espejo infinito, no compartas la pantalla completa ni la ventana del navegador entera. Comparte una sola pestaña o una ventana diferente.
Dejar de presentar
Ignorar
48:47 / 50:51
Escribe aquí para buscar.
ESP
15:45
22/6/2023

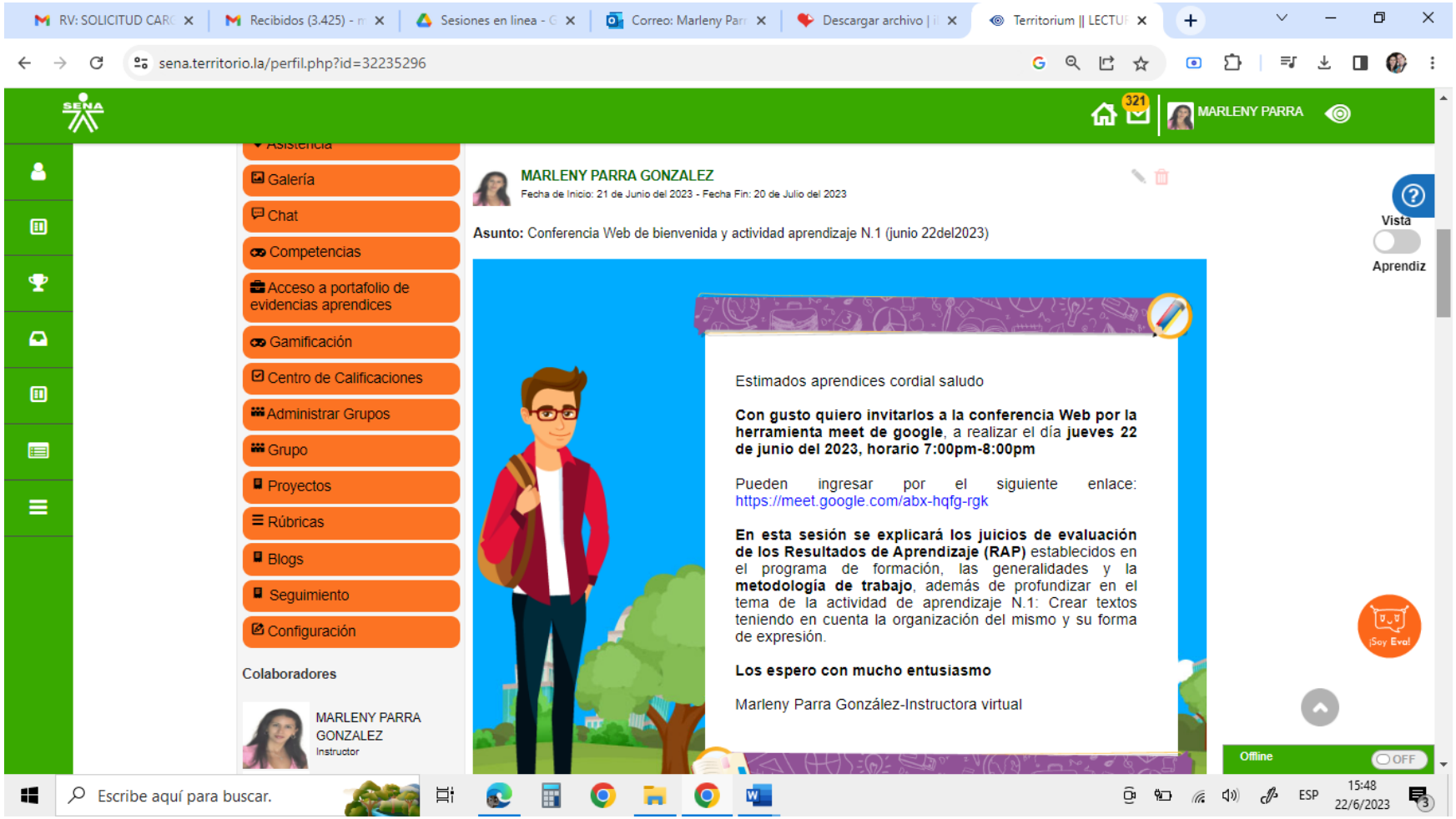
https://drive.google.com/file/d/1YQXOjEJ3_fq0n4absnXmgg2vqwcBj1LP/view?usp=drive_link




drive.google.com/drive/u/1/folders/1xFKJLX17Uj3OLtaJZI7V-4s6yWMxAQLs
Drive
Buscar en Drive
Nuevo
Prioritario
Mi unidad
Compartido conmigo
Reciente
Destacados
Spam
Papelera
Almacenamiento
sena.territorio.la/content/index.php/institucion/Complementaria/institution/SENA/Finanzas/12210544/Contenido/OVA/CF2/index.html#/curso/tema5
Protocolos, políticas y evaluación de la atención y servicio al cliente
PQRSDF
Introducción
1 Manual de funciones y procedimientos
2 Servicio
3 Ciclo del servicio
4 Confidencialidad de la información
5 PQRSDF
6 Evaluación del servicio
7 Factores claves
8 Trazabilidad del servicio
Síntesis
Actividad didáctica
Glosario
Referencias bibliográficas
Los PQRSDF son una herramienta que permite desarrollar protocolos que ayudan a dar solución de forma ordenada a las necesidades e inconvenientes que un cliente o persona pueda tener con respecto a los productos o servicios de una empresa e institución.
En otras palabras, hace referencia al proceso por el cual una empresa o institución gestiona las peticiones, quejas, reclamos, sugerencias, denuncias o felicitaciones que realizan las personas o clientes.
Hablando en términos generales, esta actividad hace parte del proceso de servicio al cliente que responden las necesidades más importantes del consumidor.
01
Queja
Es la inconformidad y disgusto que presenta el usuario hacia determinado proceso y también puede ser de forma escrita o verbal.
05
06
24:02 / 1:14:14
Escribe aquí para buscar.
ESP
15:47
22/6/2023


drive.google.com/drive/u/1/folders/1xFKJLX17Uj3OLtaJZI7V-4s6yWMxAQLs
Drive
Buscar en Drive
Nuevo
Prioritario
Mi unidad
Compartido conmigo
Reciente
Destacados
Spam
Papelera
Almacenamiento
sena.territorio.la/content/index.php/institucion/Complementaria/institution/SENA/Finanzas/12210544/Contenido/OVA/CF2/index.html#/curso/tema7
Protocolos, políticas y evaluación de la atención y servicio al cliente
Introducción
1 Manual de funciones y procedimientos
2 Servicio
3 Ciclo del servicio
4 Confidencialidad de la información
5 PQRSDF
6 Evaluación del servicio
7 Factores claves
8 Trazabilidad del servicio
Síntesis
Actividad didáctica
Glosario
Referencias bibliográficas
7 Factores claves
Hoy en día las empresas buscan mantenerse en el mercado y crear esa identidad propia de la marca que genere fidelidad por parte de sus clientes. Es por esta razón, que para que una empresa obtenga éxito en el servicio al cliente debe tener presente los siguientes factores claves:
1 Atención inmediata
2 Comprensión de lo que quiere el cliente
3 Atención completa y exclusiva
4 Trato cortés
7 Prontitud en las respuestas
8 Eficacia al prestar un servicio
9 Atención a reclamos
10 Aceptar la responsabilidad por errores cometidos por el personal de la empresa
38:25 / 1:14:14
Escribe aquí para buscar.
ESP
15:47
22/6/2023


RV: SOLICITUD CAR
Recibidos (3.425) -
Sesiones en linea -
Correo: Marleny Par
Descargar archivo |
Territorium || LECTU
sena.territorio.la/perfil.php?id=32235296
321
MARLENY PARRA
Vista
Aprendiz
LECTURA CRITICA (2789920)
P52130001 CO2789920 R63 C9538
Lectura Crítica
Impartido por:
Administrador LMS , MARLENY PARRA GONZALEZ
Herramientas
Anuncios
Participantes
Información
Contenido del curso
Anuncio
Evidencia
Galería
Asunto
Comparte con todos
Activar texto enriquecido
Marcar como prioritario
Enviar correo electrónico
Caracteres: 9000
Fechas de Disponibilidad
Fecha de Inicio:
2023-06-22 15:48
Fecha fin:
2023-06-22 15:48
Offline
OFF
Escribe aquí para buscar.
ESP
15:48
22/6/2023


RV: SOLICITUD CAR
Recibidos (3.425) -
Sesiones en linea -
Correo: Marleny Par
Descargar archivo |
Territorium || LECTU
sena.territorio.la/perfil.php?id=32235296
321
MARLENY PARRA
Galería
Chat
Competencias
Acceso a portafolio de evidencias aprendices
Gamificación
Centro de Calificaciones
Administrar Grupos
Grupo
Proyectos
Rúbricas
Blogs
Seguimiento
Configuración
Colaboradores
MARLENY PARRA GONZALEZ
Instructor
MARLENY PARRA GONZALEZ
Fecha de Inicio: 21 de Junio del 2023 - Fecha Fin: 20 de Julio del 2023
Asunto: Conferencia Web de bienvenida y actividad aprendizaje N.1 (junio 22del2023)
Estimados aprendices cordial saludo
Con gusto quiero invitarlos a la conferencia Web por la herramienta meet de google, a realizar el día jueves 22 de junio del 2023, horario 7:00pm-8:00pm
Pueden ingresar por el siguiente enlace: https://meet.google.com/abx-hqfg-rgk
En esta sesión se explicará los juicios de evaluación de los Resultados de Aprendizaje (RAP) establecidos en el programa de formación, las generalidades y la metodología de trabajo, además de profundizar en el tema de la actividad de aprendizaje N.1: Crear textos teniendo en cuenta la organización del mismo y su forma de expresión.
Los espero con mucho entusiasmo
Marleny Parra González-Instructora virtual
Vista
Aprendiz
¡Soy Eva!
Offline
OFF
Escribe aquí para buscar.
ESP
15:48
22/6/2023