SENA	Regional Valle CENTRO DE GESTIÓN TECNOLÓGICA DE SERVICIOS Formato de Apoyo **Cuestionario Evidencia de Conocimiento**	Fecha creación: 18/05/2021 Versión: 1 Actualización: No aplica

Clave de respuestas Cuestionario

Datos generales	
Programa de formación:	Integración de operaciones logísticas
Competencia:	Atender requerimientos de los clientes de acuerdo con procedimiento técnico y normativa de procesos de negocios.
Resultado(s) de aprendizaje:	Valorar el nivel del servicio proporcionado al cliente de acuerdo con política de la organización.
Nombre del aprendiz:	
Nombre del instructor:	Wilmer González Becerra
Fecha:	
Evidencia de Conocimiento (descripción)	Evidencia orientada a determinar la apropiación de conceptos, teorías, principios, e información importante para el proceso de atender clientes
Duración de la evaluación	2 Horas
ORIENTACIONES PARA EL DILIGENCIAMIENTO: Esta evidencia es de carácter individual, tener en cuenta los documentos de apoyo compartidos en la carpeta drive de la competencia, dar respuesta en el mismo documento	

1. En este enunciado se presenta una serie de cuadros que contienen 3 elementos cada uno de ellos, los cuales tienen relación con alguno de los conceptos de la tabla inferior (Conceptos). Asigne a cada concepto, el número que corresponda según la concordancia con la información de la tabla superior.

CUADROS

1 ORIGEN SERVICIO CLIENTE	**2** TIEMPOS COMPLETOS CONSISTENCIA DISPONIBILIDAD	**3** ADAPTABILIDAD RESPONDER A EMERGENCIAS NECESIDADES DEL CLIENTE	**4** COLABORADOR ACTIVIDADES FORMACIÓN	**5** PERSONA COMPRADOR ADQUIRIENTE
6 CLIENTE DESORGANIZADO INDECISO	**7** ACTIVIDAD PROMOCIONAR PRODUCTOS	**8** TRATO CORTÉS SERVICIAL	**9** PRODUCTO ADQUIRIDO MERCADO	**10** CLIENTE MUY ORGANIZADO MUY RENTABLE
11 ACTIVIDADES LLEVAR PRODUCTO CLIENTE	**12** CANTIDAD MATERIAL O MERCANCIA ALMACENADO	**13** SITIO COMPRAR MERCANCIA	**14** KPI MEDIR PORCENTAJE	**15** HABILIDADES CONOCIMIENTOS DESTREZAS
16 INSUMO INGREDIENTE MATERIAL	**17** VELOCIDAD RESPUESTA PRECISIÓN DE INFORMACIÓN	**18** ATENDER CONSULTAS SOLICITUDES	**19** NEGOCIO COMPAÑÍA ESTABLECIMIENTO	**20** CÓDIGO COMUNICAR CLIENTE

SENA	Regional Valle CENTRO DE GESTIÓN TECNOLÓGICA DE SERVICIOS Formato de Apoyo **Cuestionario Evidencia de Conocimiento**	Fecha creación: 18/05/2021 Versión: 1 Actualización: No aplica

Clave de respuestas Cuestionario

CONCEPTOS

FLEXIBILIDAD	AMABILIDAD	B	GRIEGO
STOCK	MERCADO	POLITICA DE ATENC. AL CLIEN	MERCANCIA
EMPRESA	CALIDAD	CHUKY MANUEL	MATERIA PRIMA
AAA	INDICADOR	COMPETENCIA	MERCADEO
SERVICIO AL CLIENTE	CONFIABILIDAD	LOGISTICA	CLIENTE

2. Tomando como referencia el caso de la empresa Elisa´s Cakes S.A.S, aplique los indicadores correspondientes para medir el servicio al cliente, y realice su respectivo análisis para los mismos.

CASO EMPRESA ELISA´S CAKES S.A.S

La Empresa Elisa´s Cakes S.A.S, fue creada en el año 2014, se dedica a la elaboración y comercialización de productos alimenticios tipo Cupcakes, con sede en el municipio de Cali. En sus procesos logísticos, se considera muy importante la atención del cliente, razón por la cual tiene en cuenta los indicadores necesarios para medir su gestión. Durante el presente mes se despacharon 3800 pedidos de los cuales no se entregaron 296, por adecuación de la bodega de producto terminado. Se cuenta con 36 asesores encargados de la atención al cliente, de los cuales 7 de ellos serán despedidos por su ineficiencia en los procesos. En cuanto a la generación de facturas para los "pedidos que se entregaron correctamente" se falló en 157 de ellas. El local de la sede principal para atención al cliente mide 40m², de los cuales se han renovado 18m² para brindar mejores condiciones.

INDICADOR	DESCRIPCIÓN	FÓRMULA	IMPACTO (COMENTARIO)
Nivel de entrega a clientes	determina el grado de satisfacción de entrega a nuestros clientes	Pedidos no Entregados / Pedidos Despachados	Nos ayuda a evaluar los errores durante el despacho a los clientes y disminuir las falencias que presenta.
Calidad del servicio	Establece un estándar en la atención al cliente con una personal agradable	personal no adecuado / personal adecuado	Generación de mejor calidad en el servicio y al momento de atender al cliente.
Generación de facturas	Facilita la contabilidad de la empresa	Facturas no generadas / Facturas Generadas	Sirve para llevar una contabilidad ordenada y control en las finanzas.
Ambientación y adecuación de local	Consiste en generar un ambiente mas agradable.	Ambiente actual renovado / Ambiente actual	generar un ambiente agradable para nuestros clientes y la oportunidad de reincidencia de estos.

	Regional Valle CENTRO DE GESTIÓN TECNOLÓGICA DE SERVICIOS Formato de Apoyo **Cuestionario Evidencia de Conocimiento**	Fecha creación: 18/05/2021 Versión: 1 Actualización: No aplica

Clave de respuestas Cuestionario

1. Juicio Evaluativo Valore las evidencias con A: Aprobado y D: Deficiente o no aprobado, según corresponda.		
Criterios de Evaluación	**A**	**D**
Explica proceso y procedimiento del servicio al cliente de acuerdo con las normas y Políticas de la organización.		
Describe los pasos para valorar el servicio, de acuerdo a lineamientos de la organización		
Analiza los resultados de indicador de atención al cliente de acuerdo con políticas de la Empresa		
Observaciones:		
FIRMAS		
Instructor:	c.c.	
Aprendiz: *Nota: en caso de no obtener la firma del Aprendiz, el juicio evaluativo debe ser notificado por e-mail*	c.c.	