PUBLICACIÓN CRONOGRAMA FICHA 2796384



ATENCION AL CLIENTE POR MEDIOS TECNOLOGICOS. (2796384)

- Atencion Al Cliente Por Medios Tecnologicos. (2796384)
  - PROYECTO
    - Información general
    - Cronograma
      - Cronograma
    - Actividades iniciales
    - Actividades de aprendizaje
    - Sesiones en línea
    - Biblioteca SENA
    - Tutoriales

Aprendiz

Regresar

CRONOGRAMA

- Ocultar descripción

1 de 1

Cronograma

CRONOGRAMA GENERAL DE ACTIVIDADES
PROGRAMA DE FORMACIÓN COMPLEMENTARIA
ATENCIÓN AL CLIENTE POR MEDIOS TECNOLÓGICOS
CENTRO DE LA INDUSTRIA Y DE LA CONSTRUCCIÓN – REGIONAL TOLIMA

En este espacio encuentra el cronograma del programa de formación **"ATENCIÓN AL CLIENTE POR MEDIOS TECNOLÓGICOS"**

FECHA DE INICIO DE FORMACIÓN:	***07 DE JULIO DE 2023***
FECHA LÍMITE DE RECEPCIÓN DE ACTIVIDADES:	***10 DE AGOSTO DE 2023***
FECHA DE CIERRE:	***11 DE AGOSTO DE 2023***

UNIDAD TEMÁTICA O ACTIVIDAD DE APRENDIZAJE	RESULTADO DE APRENDIZAJE (RAP)	CONFERENCIAS WEB (FECHA – HORA)	EVIDENCIAS DE APRENDIZAJE	FECHAS DE ENTREGA	
				INICIA	FINALIZA
Actividades iniciales	**N/A**	**N/A**	Realizar la **"Actualización de datos del aprendiz "**, según indicaciones, **no calificable.**	07/07/2023	14/07/2023
			Participación en el **"Foro social"**, **no calificable.**	07/07/2023	14/07/2023
AA1. Conceptualizar e identificar los factores de atención y servicio al cliente.	**210601020-01.** Comprender los factores que intervienen en la atención al cliente con base en medios y herramientas tecnológicas.	11/07/2023 a las 07:00 PM	Mapa conceptual sobre los factores de atención y servicio al cliente. **AA1-EV01. Calificable**	07/07/2023	14/07/2023
AA2. Emplear estrategias y clasificar los medios tecnológicos para atención y servicio al cliente.	**210601020-02.** Utilizar herramientas tecnológicas adecuadas para la atención al cliente de acuerdo con los estándares y políticas organizacionales.	18/07/2023 a las 07:00 PM	Foro. Diapositivas dinámicas sobre las normas, estrategias y medios tecnológicos para la atención y servicio al cliente. **AA2-EV01. Calificable**	17/07/2023	24/07/2023
AA3. Identificar y describir los protocolos y políticas de la empresa para dar respuesta a las necesidades del cliente.	**210601020-03.** Dar respuesta a las necesidades de los clientes de acuerdo con protocolos, políticas de la empresa y medios tecnológicos disponibles.	25/07/2023 a las 07:00 PM	Lista de chequeo sobre protocolos y políticas de la empresa para dar respuesta a las necesidades del cliente. **AA3-EV01. Calificable**	25/07/2023	01/08/2023
AA4. Evaluar la atención y servicio al cliente.	**210601020-04.** Reconocer los criterios de evaluación del servicio teniendo en cuenta protocolos y manuales de atención al cliente.	02/08/2023 a las 07:00 PM	Taller sobre evaluación de la atención y servicio al cliente. **AA4-EV01. Calificable**	02/08/2023	10/08/2023
FECHA LÍMITE DE RECEPCIÓN DE ACTIVIDADES: 10 DE AGOSTO DE 2023 A LAS 6:00 PM					
CIERRE ADMINISTRATIVO DEL CURSO: 11 DE AGOSTO DE 2023					
CRITERIO DE EVALUACIÓN: A = APROBADO D = NO APROBADO					
Horario sujeto a variación, siempre que se genere un cambio a la programación, el instructor comunicará oportunamente a través de Anuncios y/o correos electrónicos.					

1 de 1

¡Soy Eva!

Territorium 2019 © Todos los derechos reservados.

PUBLICACIÓN CRONOGRAMA FICHA 2796385



SERVICIO AL CLIENTE (2796385)
Servicio Al Cliente (2796385)
PROYECTO
Información del programa
Actividades iniciales
Cronograma
Cronograma
Actividades de aprendizaje - Guía 1
Sesiones en línea
Biblioteca SENA
Documentos de interés para el aprendiz

CRONOGRAMA

- Ocultar descripción

1 de 1

Cronograma

En este espacio encuentra el cronograma del programa de formación **"SERVICIO AL CLIENTE"** con la descripción de las evidencias pertenecientes a cada actividad de aprendizaje.

FECHA DE INICIO: 07/07/2023
FECHA LÍMITE ENVÍO DE EVIDENCIAS: 10/08/2023
FECHA DE CIERRE: 11/08/2023

GUÍA DE APRENDIZAJE	RESULTADO DE APRENDIZAJE A ALCANZAR	SESIONES EN LÍNEA	TIPO DE EVIDENCIA	TIEMPOS DE ENTREGA	
				INICIA	TERMINA
Actividad de aprendizaje 1 Reconocer tipología de clientes según el portafolio de servicios.	Prestar servicio al cliente teniendo en cuenta políticas de la organización.	**10/07/2023 a las 07:00 PM**	**Evidencia de conocimiento:** AA1-EV01 - Taller: Identificar los diferentes tipos de clientes y sus características en relación con el servicio de atención que se les puede brindar.	**07/07/2023**	**14/07/2023**
Actividad de aprendizaje 2 Analizar el ciclo de servicio teniendo en cuenta protocolos de la organización.	Prestar servicio al cliente teniendo en cuenta políticas de la organización.	**17/07/2023 a las 07:00 PM**	**Evidencia de conocimiento:** AA2-EV02 - Foro: "Ciclo de servicio".	**17/07/2023**	**24/07/2023**
Actividad de aprendizaje 3 Aplicar el servicio al cliente utilizando comunicación asertiva a partir de estándares de calidad.	Prestar servicio al cliente teniendo en cuenta políticas de la organización.	**27/07/2023 a las 07:00 PM**	**Evidencia de producto:** AA3-EV01 - Presentación: Necesidades del servicio al cliente.	**25/07/2023**	**01/08/2023**
Actividad de aprendizaje 4 Evaluar la prestación del servicio al cliente teniendo en cuenta protocolos requeridos.	Validar satisfacción del cliente según protocolos de la organización.	**03/08/2023 a las 07:00 PM**	**Evidencia de producto:** AA4-EV01 - Informe: encuesta de servicio.	**02/08/2023**	**10/08/2023**
FECHA LÍMITE ENVÍO DE EVIDENCIAS - 10/08/2023 A LAS 6:00 PM					
FECHA DE CIERRE - 11/08/2023					
CRITERIO DE EVALUACIÓN: A= Aprobado D= No Aprobado					
*** Horario sujeto a variación, siempre que se dé un cambio a la programación el instructor comunicará oportunamente a través de anuncios y/o correos electrónicos.**					

1 de 1

Territorium 2019 © Todos los derechos reservados.

PUBLICACIÓN CRONOGRAMA FICHA 2796386



JULIAN CAMILO MURILLO

SERVICIO AL CLIENTE (2796386)

- Servicio Al Cliente (2796386)
  - PROYECTO
    - Información del programa
    - Cronograma
      - Cronograma
    - Actividades iniciales
    - Actividades de aprendizaje
    - Sesiones en línea
    - Biblioteca SENA
    - Tutoriales

Aprendiz

Regresar

CRONOGRAMA

- Ocultar descripción

1 de 1

Cronograma

En este espacio encuentra el cronograma del programa de formación **"SERVICIO AL CLIENTE"** con la descripción de las evidencias pertenecientes a cada actividad de aprendizaje.

FECHA DE INICIO: 07/07/2023
FECHA LÍMITE ENVÍO DE EVIDENCIAS: 10/08/2023
FECHA DE CIERRE: 11/08/2023

GUÍA DE APRENDIZAJE	RESULTADO DE APRENDIZAJE A ALCANZAR	SESIONES EN LÍNEA	TIPO DE EVIDENCIA	TIEMPOS DE ENTREGA	
				INICIA	TERMINA
Actividad de aprendizaje 1 Reconocer tipología de clientes según el portafolio de servicios.	Prestar servicio al cliente teniendo en cuenta políticas de la organización.	**10/07/2023 a las 07:00 PM**	**Evidencia de conocimiento:** AA1-EV01 - Taller: Identificar los diferentes tipos de clientes y sus características en relación con el servicio de atención que se les puede brindar.	**07/07/2023**	**14/07/2023**
Actividad de aprendizaje 2 Analizar el ciclo de servicio teniendo en cuenta protocolos de la organización.	Prestar servicio al cliente teniendo en cuenta políticas de la organización.	**17/07/2023 a las 07:00 PM**	**Evidencia de conocimiento:** AA2-EV02 - Foro: "Ciclo de servicio".	**17/07/2023**	**24/07/2023**
Actividad de aprendizaje 3 Aplicar el servicio al cliente utilizando comunicación asertiva a partir de estándares de calidad.	Prestar servicio al cliente teniendo en cuenta políticas de la organización.	**27/07/2023 a las 07:00 PM**	**Evidencia de producto:** AA3-EV01 - Presentación: Necesidades del servicio al cliente.	**25/07/2023**	**01/08/2023**
Actividad de aprendizaje 4 Evaluar la prestación del servicio al cliente teniendo en cuenta protocolos requeridos.	Validar satisfacción del cliente según protocolos de la organización.	**03/08/2023 a las 07:00 PM**	**Evidencia de producto:** AA4-EV01 - Informe: encuesta de servicio.	**02/08/2023**	**10/08/2023**
FECHA LÍMITE ENVÍO DE EVIDENCIAS - 10/08/2023 A LAS 6:00 PM					
FECHA DE CIERRE - 11/08/2023					
CRITERIO DE EVALUACIÓN: A= Aprobado D= No Aprobado					
*** Horario sujeto a variación, siempre que se dé un cambio a la programación el instructor comunicará oportunamente a través de anuncios y/o correos electrónicos.**					

1 de 1

Territorium 2019 © Todos los derechos reservados.

PUBLICACIÓN CRONOGRAMA FICHA 2796387



SERVICIO AL CLIENTE (2796387)
Servicio Al Cliente (2796387)
PROYECTO
Información del programa
Actividades iniciales
Cronograma
Cronograma
Actividades de aprendizaje - Guía 1
Sesiones en línea
Biblioteca SENA
Reporte del curso

CRONOGRAMA

- Ocultar descripción

1 de 1

Cronograma

En este espacio encuentra el cronograma del programa de formación **"SERVICIO AL CLIENTE"** con la descripción de las evidencias pertenecientes a cada actividad de aprendizaje.

FECHA DE INICIO: 07/07/2023
FECHA LÍMITE ENVÍO DE EVIDENCIAS: 10/08/2023
FECHA DE CIERRE: 11/08/2023

GUÍA DE APRENDIZAJE	RESULTADO DE APRENDIZAJE A ALCANZAR	SESIONES EN LÍNEA	TIPO DE EVIDENCIA	TIEMPOS DE ENTREGA	
				INICIA	TERMINA
Actividad de aprendizaje 1 Reconocer tipología de clientes según el portafolio de servicios.	Prestar servicio al cliente teniendo en cuenta políticas de la organización.	**10/07/2023 a las 07:00 PM**	**Evidencia de conocimiento:** AA1-EV01 - Taller: Identificar los diferentes tipos de clientes y sus características en relación con el servicio de atención que se les puede brindar.	**07/07/2023**	**14/07/2023**
Actividad de aprendizaje 2 Analizar el ciclo de servicio teniendo en cuenta protocolos de la organización.	Prestar servicio al cliente teniendo en cuenta políticas de la organización.	**17/07/2023 a las 07:00 PM**	**Evidencia de conocimiento:** AA2-EV02 - Foro: "Ciclo de servicio".	**17/07/2023**	**24/07/2023**
Actividad de aprendizaje 3 Aplicar el servicio al cliente utilizando comunicación asertiva a partir de estándares de calidad.	Prestar servicio al cliente teniendo en cuenta políticas de la organización.	**27/07/2023 a las 07:00 PM**	**Evidencia de producto:** AA3-EV01 - Presentación: Necesidades del servicio al cliente.	**25/07/2023**	**01/08/2023**
Actividad de aprendizaje 4 Evaluar la prestación del servicio al cliente teniendo en cuenta protocolos requeridos.	Validar satisfacción del cliente según protocolos de la organización.	**03/08/2023 a las 07:00 PM**	**Evidencia de producto:** AA4-EV01 - Informe: encuesta de servicio.	**02/08/2023**	**10/08/2023**
FECHA LÍMITE ENVÍO DE EVIDENCIAS - 10/08/2023 A LAS 6:00 PM					
FECHA DE CIERRE - 11/08/2023					
CRITERIO DE EVALUACIÓN: A= Aprobado D= No Aprobado					
*** Horario sujeto a variación, siempre que se dé un cambio a la programación el instructor comunicará oportunamente a través de anuncios y/o correos electrónicos.**					

1 de 1

Territorium 2019 © Todos los derechos reservados.