PLAN DE TRABAJO CONCERTADO

Fecha:	12-07-2023
Competencia:	VERIFICACIÓN DE LA EXPERIENCIA DE SERVICIO AL CLIENTE
Actividad del proyecto:	VERIFICAR LOS RESULTADOS DEL INFORME DE SEGUIMIENTO A CLIENTES TENIENDO EN CUENTA REQUERIMIENTOS DE LA ORGANIZACIÓN.
FICHA:	2509278 CIUDADELA CUBA

Resultados	**Actividades a desarrollar**	**Forma de entrega o presentación**		**Fecha de entrega o presentación**	**Entrego**	
		Física	*Digital*		*SI*	*NO*
✓ **Determinar acciones post venta a partir de la experiencia de servicio.** ✓ **Ejecutar acciones post venta de acuerdo con políticas de la organización.**	**Actividad 1 (reflexión inicial):** Lo invitamos a visualizar el siguiente video https://www.youtube.com/watch?v=5xGoNUkHpZQ posteriormente participe en un foro dispuesto en la plataforma respondiendo las siguientes preguntas: a. ¿Porque es importante el servicio al cliente en la empresa? b. comente una situación en la que haya percibido una buena atención al cliente y por qué? c. ¿Explique una situación donde haya percibido una negativa atención al cliente y explique por qué?		*X*	12-07-2023		
	Actividad 2: Para las empresas de aula conformadas en los grupos de trabajo, deben realizar el flujograma y la matriz del ciclo del servicio para la atención del cliente en el punto de venta en el esquema sugerido por el instructor.		*X*	02-08-2023		
	Actividad 3: En los mismos grupos de trabajo que conformaron para la empresa de aula, deben diseñar el protocolo de servicio en el formato dispuesto por el instructor, donde definan el conjunto de políticas y comportamientos que se deben realizar en el proceso de atención al cliente en el punto de venta.		X	16-08-2023		

	Actividad 4: En grupo de trabajo colaborativo, escoger dos herramientas de la presentación CRM, ubicadas en la última diapositiva y consultar: ● En qué sistema operativo funciona (Windows, Linux, Apple, etc.) ● De todo lo que le está ofreciendo a su empresa qué le llama la atención? Beneficios y ventajas. ● Año de creación ● País. ● Datos adicionales ● Socializar con el grupo a través de diapositivas o en una herramienta ofimática de su preferencia.		X	17-09-2023		
	Actividad 5: Por equipos de trabajo utilizar el ROL CLIENTE Y EL ROL ASESOR para diseñar el formulario que le permita solicitar un PQR; para realizar la actividad debe redactar un suceso en el que usted con el ROL CLIENTE presente la inconformidad LLENAR EL FORMULARIO GUIA (datos relevantes para dar solución al evento) Y otro integrante del equipo debe hacer el ROL ASESOR y dar respuesta a su petición (carta modelo de respuesta al evento).		X	30-09-2023		
	Actividad 6: En grupos de trabajo de 4 personas deben construir el Costumer Journey Map de un establecimiento comercial de su ciudad (restaurante, bar, gimnasio, supermercado, etc). Para realizarlo, debe visitar el establecimiento previamente para que defina: a. Las fases que realiza un cliente cuando los visitan para comprar sus productos o servicios. b. El objetivo de cada fase. c. Que esperaría el cliente de cada fase, o sea, las expectativas. d. Que recibe de cada fase el cliente, o sea, cual es la realidad que se vive en cada fase. e. Los puntos de contacto de cada fase, o sea, las personas u objetivos con los que tiene contacto los clientes. f. Cuáles son las sensaciones de cada fase, y se califican con 3 criterios: positivos, negativos y neutros. g. Por ultimo las conclusiones, estableciendo que se debe mejorar o mantener.		X	1-10-2023		
	Actividad 7: El instructor creara un blog en Territorium que tiene como objetivo la participación de los aprendices con los diferentes temas asignados sobre tipos de servicio posventa, estos deben construir un artículo que tenga un título, introducción, desenlace, conclusión y una imagen.		X	18-10-2023		

Aprendiz:		**Instructor:**	MARIA DEL PILAR OLARTE CORTES
Documento del Aprendiz:		**Documento del instructor:**	42068174
Firma del aprendiz:		*Firma del instructor:*	