SENA Más trabajo	**SERVICIO NACIONAL DE APRENDIZAJE SENA** **REGIONAL DISTRITO CAPITAL - CENTRO DE SERVICIOS FINANCIEROS** **INSTRUMENTO PARA VALORAR EL DESEMPEÑO** SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN Proceso Gestión de la Formación Profesional Integral Procedimiento Ejecución de la Formación Profesional Integral Apoyo

INFORMACIÓN GENERAL	
FECHA DE APLICACIÓN:	DURACION DE EVALUACION: 1 Hora

CÓDIGO PARA IDENTIFICACIÓN DEL INSTRUMENTO:

Guía No. 1. Caracterización de clientes.

FASE: Planeación

Actividad de Proyecto 2.1. Elaborar los componentes de las dimensiones del mercado y el perfil de clientes del plan de negocios a partir del modelo propuesto utilizando las tecnologías de la información y la comunicación.

Actividad de Aprendizaje: Describir el perfil de los clientes/consumidores del modelo de negocio propuesto.

Resultado de aprendizaje:

- Identificar el perfil de los clientes y la competencia directa e indirecta de acuerdo con el modelo de negocio propuesto.

NOMBRE Y CÓDIGO DEL PROGRAMA DE FORMACIÓN: Emprendimiento y Fomento Empresarial.
Código 134102 Versión 1.

No. DE FICHA: 2669963

CRITERIOS DE EVALUACIÓN ASOCIADOS:

- Describe las necesidades, requerimientos, recursos y perfil de clientes potenciales de acuerdo con el segmento de mercado.

NOMBRE DEL INSTRUCTOR- TUTOR: LAURA CECILIA ROJAS

NOMBRE DEL APRENDIZ:

LISTA DE VERIFICACION PARA VALORAR EL Conocimiento ☐ **Desempeño** ☐ **Producto** ☐

Estimado Aprendiz:

Le invito tener en cuenta la información suministrada en este Instrumento de evaluación, el cual ha sido preparado por su instructor para observar, verificar y /o valorar: Juego de roles: tipos de clientes.

Tenga presente las recomendaciones dadas por su instructor.

Esta actividad evaluativa hace parte de su proceso de formación y permite identificar su grado de aprehensión frente a los procesos y/o procedimientos asociados a su programa de formación.

Ítem.	Indicadores y/o variables	CUMPLE		OBSERVACIONES
		SI	NO	
1.	Prepara la información comercial del portafolio de la empresa.			
2.	Ordena su puesto de trabajo siguiendo el protocolo de etiqueta empresarial.			
3.	Usa un vestuario acorde al protocolo de etiqueta empresarial.			
4.	Cumple con su imagen personal según el protocolo de presentación personal.			
5.	Saluda al cliente cumpliendo el protocolo de atención y servicio de la organización.			
6.	Identifica las necesidades del cliente según su perfil.			
7.	Aplica el proceso de negociación en alta gerencia para la prestación del servicio.			
8.	Expone al cliente información útil y veraz.			
9.	Evidencia seguridad al hablar con el cliente.			
10.	Resuelve las dudas del cliente cumpliendo las políticas de la organización.			
11.	Verifica la satisfacción del cliente a través de una pregunta.			
12.	Despide al cliente según el protocolo de etiqueta empresarial.			
13.	Emplea un vocabulario adecuado y pertinente según el tipo de cliente.			
14.	Demuestra con sus gestos cortesía en la atención al cliente.			
15.	Demuestra con su lenguaje corporal agrado y cordialidad con el cliente.			

EVALUACIÓN		
OBSERVACIONES:		
RECOMENDACIONES:		
JUICIO DE VALOR:	APROBADO ☐	DEFICIENTE ☐
FIRMA DEL INSTRUCTOR		FIRMA DEL APRENDIZ

CONTROL DEL DOCUMENTO

	Nombre	Cargo	Dependencia	Fecha
Autor (es)	Ruby Esther Abril Espitia	Instructora	Regional Norte de Santander / Centro CIES.	Julio 2021.
	Francy Angelica Bueno Corredor	Instructora	Regional Norte de Santander / Centro CIES.	Julio 2021.
	Alba Gisela Araque Orozco	Instructora	Regional Norte de Santander / Centro CIES.	Julio 2021.

CONTROL DE CAMBIOS

	Nombre	Cargo	Dependencia	Fecha	Razón del Cambio
Autor (es)					