CRONOGRAMA DE ACTIVIDADES

PROGRAMA DE FORMACIÓN COMPLEMENTARIA:

ATENCION AL CLIENTE POR MEDIOS TECNOLOGICOS.

CENTRO DE INDUSTRIA Y CONSTRUCCIÓN - REGIONAL TOLIMA

FECHA DE INICIO: 04 de Agosto de 2023
FECHA LÍMITE DE RECEPCIÓN DE ACTIVIDADES: 07 de Septiembre de 2023
FECHA DE CIERRE: 08 de Septiembre de 2023

UNIDAD TEMÁTICA	RESULTADO DE APRENDIZAJE	CONFERENCIAS WEB (DÍA – HORA)	EVIDENCIAS DE APRENDIZAJE	FECHAS DE ENTREGA	
				INICIAL (DD/MM/AAAA)	TERMINAL (DD/MM/AAAA)
Actividades iniciales	**N/A**	**N/A**	Realizar él envió de la fotocopia del documento de identidad en formato pdf en el espacio de "**Actividades Iniciales".** **Esta actividad es calificable.** Participar en el "**Foro Socia**l", dispuesto en la carpeta de "Actividades Previas". **Esta actividad es No Calificable** Realizar la "**Actualización de datos del Aprendiz**", envío copia de documento de identidad y proceso de actualización de datos según indicaciones dispuestas en la carpeta de "Actividades Iniciales". **Esta actividad es No Calificable**.	**04/08/2023**	**14/08/2023**
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.	08/08/2023 Bienvenida / Factores de atención a clientes. De las 11:00 a.m. a 12:00 m.	**Evidencia de Conocimiento: AA1-EV01.** Mapa conceptual sobre los factores de atención y servicio al cliente. **Esta evidencia es Calificable.**	**04/08/2023**	**14/08/2023**
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.	16/08/2023 Sesión AA2: Herramientas Tecnológicas atención a Clientes. De las 11:00 a.m. a 12:00 m.	**Evidencia de desempeño: AA2-EV01. Foro.** Diapositivas dinámicas sobre las normas, estrategias y medios tecnológicos para la atención y servicio al cliente**.** **Esta evidencia es calificable.**	**15/08/2023**	**22/08/2023**
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.	23/08/2023 Sesión AA3: Lista de Chequeo para dar Respuesta a Clientes De las 11:00 a.m. a 12:00 m.	**Evidencia de desempeño: AA3-EV01.** Lista de chequeo sobre protocolos y políticas de la empresa para dar respuesta a las necesidades del cliente. **Esta evidencia es calificable.**	**23/08/2023**	**30/08/2023**
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.	01/09/2023 Sesión AA4: Evaluación del Servicio al Cliente. De las 11:00 a.m. a 12:00 m.	**Evidencia de producto: AA4-EV01.** Taller sobre evaluación de la atención y servicio al cliente. **Esta evidencia es calificable.**	**31/08/2023**	**08/09/2023**
FECHA LÍMITE DE RECEPCIÓN DE ACTIVIDADES – 07/09/2023					
CIERRE ADMINSTRATIVO DEL CURSO - 08/09/2023					
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**					

Nota: El cronograma deberá ser ajustado con los tiempos reales de formación, teniendo en cuenta las fechas registradas en el Sistema de Gestión Académica, los plazos para el desarrollo de las actividades y las guías de aprendizaje, una vez ajustado cambiar el color naranja de la fuente por color negro.