



SERVICIO NACIONAL DE APRENDIZAJE - SENA
CENTRO COMERCIO Y SERVICIOS
REGIONAL RISARALDA
PLAN DE TRABAJO

PROGRAMA DE FORMACIÓN: TÉCNICO EN SERVICIOS COMERCIALES Y FINANCIEROS

COMPETENCIA: ASESORAR CONSUMIDOR FINANCIERO DE ACUERDO CON NORMATIVA Y GUÍA TÉCNICA

RESULTADO DE APRENDIZAJE:

- UTILIZAR TÉCNICAS DE VENTAS CON EL CLIENTE, SEGÚN PROCESO INSTITUCIONAL

CRITERIOS DE EVALUACIÓN:

PRESENTA INFORMES DE TÉCNICAS SOBRE LAS ETAPAS DE LA VENTA, SEGÚN POLITICA COMERCIAL

ORIENTA AL CLIENTE, SEGÚN CANALES ESTABLECIDOS POR LA ENTIDAD

INSTITUCIÓN EDUCATIVA HOGAR NAZARETH - FICHA 2517026 - GRADO 11

ACTIVIDADES A DESARROLLAR

ACTIVIDADES			FORO DE REFLEXIÓN	CUESTIONARIO DE CONOCIMIENTOS PREVIOS	SOCIODRAMA - INTELIGENCIA EMOCIONAL EN EL SERVICIO AL CLIENTE	MAPA CONCEPTUAL SOBRE TÉCNICAS DE VENTAS	COLLAGE - CARACTERÍSTICAS DEL VENDEADOR EXITOSO	PROTOCOLO DE SERVICIOS AL CLIENTE- TENIENDO EN CUENTA LOS CANALES DE COMUNICACIÓN	CLINICA DE VENTAS - SERVICIOS FINANCIEROS APLICANDO EL PROTOCOLO DE SERVICIO AL CLIENTE	TALLER DE CONFIJO Y NECOCIACIÓN	CALIFICACIÓN DEFINITIVA- PRIMER
	Ti 1089934529	JULIANA	ALZATE GRISALES	100	100	100	100	80	100	90	5,0
2	Ti 1088826629	MELANY	ARBOLEDA PELAEZ	100	100	100	80	100	78	100	3,9
3	Ti 1088827732	MARIA JOSE	CARMONA DUQUE	100	100		100	80	70	90	4,5
4	Ti 1088828989	DANNA CAMILA	CASTAÑO DELGADO	100	100		100	95	100	100	4,3
5	Ti 1061431132	ANAHI	CASTILLO GARCIA	100	100	100	100	100	100	70	4,8
6	Ti 1128904982	NAIDELYN	CORTES BERRIO		78	100	80	100	75		2,7
7	Ti 1128904763	NATALIA	DAVILA CORTES	100	100	100	100	80	90	100	4,8
8	Ti 1137060082	KAREN	GALLON RODAS	100	100	100	100	100	100	100	5,0
9	Ti 1089934380	ISABELLA	GARCIA OSORIO	100	100	100	100	100	100	100	5,0
10	Ti 1087991399	MARITZA	GIRALDO DIAZ	100	100	100	100	95	80		3,6
11	Ti 1137059816	SOFIA	JARAMILLO CUARTAS	100	100	100	100	95	75	100	4,8
12	Ti 1088828470	MARIA CAMILA	JARAMILLO MUNERA	100	100	100	100	100	80	0	3,6
13	Ti 1128904971	ISABELLA	LOPEZ HERNANDEZ	100	100	100	100	100	80	100	4,8
14	Ti 1087992470	VANESSA	MARIN QUINTERO	100	100	100	70	95	0	100	4,0
15	Ti 1089933952	JULIANA	MARTINEZ HERNANDEZ	100	100	100	100	100	100	100	5,0
16	Ti 1094892736	MARIA CAMILA	MEJIA ZAPATA	100	100	100	100	95	75	100	4,7
17	Ti 1089380131	DANIELA	MONTOYA HERNANDEZ	100	100	100	100	95	100	100	4,8
18	Ti 1034294763	NEREA	MONTOYA PANIAGUA	100	100	100	100	100	85	100	4,8
19	Ti 1128905247	EVELYN	NARANJO PINEDA	100	100	100	100	95	75	70	4,0
20	Ti 1105929215	ANGIE DANIELA	PELAEZ CORRALES	100	100	100	80	80	70	100	4,3
21	Ti 1089933534	MARIA FERNANDA	PIMENTEL PEÑARETE	100	100	100	100	100	80	100	4,3
22	Ti 1089099382	ISABELA	RAMIREZ MARULANDA	100	100	100	80	100	100	70	4,5
23	Ti 1097494652	JULIANA ANDREA	RAMIREZ MORALES	100	100	100	100	100	100	75	4,5
24	Ti 1054399094	SALOME	RIOS PUERTA	100	100	100	100	95	100	100	4,8
25	Ti 1089601259	SAMANTHA	RODRIGUEZ SANCHEZ		78	100	80	70	50	100	3,5
26	Ti 1089934798	JULIANA	SIERRA MONSALVE	100	100		100	95	80	100	3,6
27	Ti 1088828697	ISABELA	VELASQUEZ CORREA	100	100	100	100	98	90	100	4,9