PROCESO GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO

FORMATO INFORME MENSUAL EJECUCIÓN CONTRACTUAL

Sabanalarga, septiembre 2023

Señor (a)
YACERIS MERCEDES CASTRO ESCORCIA
SUPERVISOR(A) CONTRATO No. **CO1.PCCNTR.5237963/2023**
Cargo del supervisor coordinadora académica
Dependencia administrativa
Ciudad Sabanalarga.

Asunto: Informe mensual de ejecución contractual Mes de septiembre del año 2023.

Referencia: No. **CO1.PCCNTR.5237963** del año 2023.

JORGE LUIS ARIZA VEGA, identificado con la cédula de ciudadanía No. 1140846271 de Barranquilla, en mi calidad de Contratista del SENA, en Complementaria virtual de gestión organizacional, en cumplimiento del Contrato de Prestación de Servicios de la referencia, a continuación presento el Informe de actividades realizadas en el mes objeto de cobro.

Valor y forma de Pago: El valor total del contrato es la suma de **DIECISIETE MILLONES DOSCIENTOS SETENTA Y SEIS MIL SEISCIENTOS SESENTA Y SIETE PESOS (17.276.667,00).** Esta suma será pagada por el SENA al contratista de la siguiente manera: a) Un primer pago correspondiente al mes de julio por valor de: **SESTECIENTOS TREINTA MIL PESOS $730.000.** b) Cuatro pagos iguales por los meses de agosto a noviembre de 2023 por valor de **TRES MILLONES SEISCIENTOS CINCUENTA MIL PESOS $3.650.000.** c) Un último pago correspondiente al mes de diciembre de 2023 por valor de **UN MILLÓN NOVECIENTOS CUARENTA Y SEIS MIL SEISCIENTOS SESENTA Y SIES PESOS $1.946.666.**

Plazo: Será hasta el 16 de diciembre de 2023.

OBJETO: (Trascriba el objeto del contrato, dentro del siguiente cuadro)
PRESTAR LOS SERVICIOS PERSONALES PARA IMPARTIR FORMACIÓN PROFESIONAL EN LA FORMACIÓN COMPLEMENTARIA VIRTUAL DEL CENTRO PARA EL DESARROLLO AGROECOLÓGICO Y AGROINDUSTRIAL EN LA FAMILIA GESTION ORGANIZACIONAL.

Obligaciones Específicas: (Trascriba las obligaciones específicas del contrato, dentro del siguiente cuadro)

No	Obligaciones	Acciones realizadas	Evidencias
1.	Participar en la planeación de los procesos formativos en modalidad virtual y a distancia, de acuerdo con los lineamientos institucionales, para el área temática del Objeto contractual.	Alistamiento y seguimiento de las fichas asignadas.	Sofía Plus Fichas: **2827323 – 2827327 2827329 – 2827331**
2.	Aplicar estrategias de enseñanza, aprendizaje, seguimiento y evaluación en modalidad virtual y a distancia, de acuerdo con los lineamientos pedagógicos y metodológicos de la entidad.	Cambio de estados de aprendices a formación, Envío de correo electrónico por plataforma de SOFIAPLUS con información de las fechas de inicio y finalización. Publicaciones de anuncios de Bienvenida.	Sofía Plus Fichas: **2827323 – 2827327 2827329 – 2827331**
3.	Realizar seguimiento a los aprendices que ingresan a la etapa productiva en modalidad virtual y a distancia según la asignación y requerimientos del centro de Formación.	Ingreso diario a la plataforma LMS Territorium y retroalimentar evidencias entregadas por los aprendices y	Sofía Plus Fichas: **2827323 – 2827327 2827329 – 2827331**

		participaciones en los foros.	
4.	Apoyar, cuando el centro de formación lo requiera, jornadas de diseño y desarrollo curricular de los programas de formación integral, conforme a las necesidades nacionales y a los lineamientos institucionales requeridos para el área temática objeto del contrato	NO APLICA	LMS Territorium Fichas: **2827323 – 2827327 2827329 – 2827331**
5.	Evaluar los aprendizajes previos correspondientes a las fichas asignadas, de acuerdo con los procedimientos, plazos y herramientas tecnológicas que la entidad defina.	Realizar evaluación de saberes previos y actividades de reflexión inicial en cada actividad de aprendizaje.	
6.	Ejecutar la formación profesional integral de acuerdo con El currículo, desarrollo curricular y proyecto formativo de los programas del área temática objeto del contrato.	Publicar los anuncios de inicio y finalización de la formación y listado de aprobados, descargar evidencias de cierre.	
7.	Aplicar según la modalidad, estrategia de enseñanza, aprendizaje seguimiento y evaluación de acuerdo con los lineamientos pedagógicos y metodológicos de la entidad	Realización de sesiones en línea virtuales, chat de acompañamiento a la formación.	LMS Territorium Fichas: **2827323 – 2827327 2827329 – 2827331**
8.	Apoyar cuando el centro formación lo requiera, la formulación de proyectos de investigación técnica y/o pedagógica para fortalecer el proceso de formación del área temática objeto del contrato	NO APLICA	

9	Emitir juicio evaluativo sobre el nivel de cumplimiento de los resultados de aprendizaje de las competencias del Programa, adquirido por los aprendices en el desarrollo de su formación aplicando Los procedimientos, plazos y herramientas tecnológicas que la entidad defina.	Emitir y publicar los juicios evaluativos de los aprendices aprobados y no aprobados y descargar reporte de juicios evaluativos	Archivos Plataforma Territorium

10	Registrar verificar y hacer seguimiento oportuno en el sistema de la información que la entidad defina para la gestión de la formación profesional integral mediante las siguientes actividades: a) verificando la totalidad de los aprendices seleccionados y matriculados queden en ese estado. b) Registrando juicios evaluativos del reconocimiento de aprendizaje previo, los juicios evaluativos rutas de aprendizaje, para los beneficiarios nuevos, reintegrados o trasladados e) Comunicado al coordinador académico oportunamente anomalías, inconsistencias novedades de aprendizaje y el hallazgo en el registro de información.	Asociación de aprendices a la ruta, Registro de calificaciones en la plataforma Territorium y sincronización en Sofía Plus, Verificación de documentos de identidad de los aprendices extranjeros.	LMS Territorium Fichas: **2827323 – 2827327** **2827329 – 2827331**
11	Apoyar con su participación cuando el centro lo requieren el proceso de selección diseño de talleres e instrumentos que alimentan los bancos de prueba para la selección de aprendices	NO APLICA	
12	Aplicar y hacer cumplir reglamento del aprendiz, así como el manual de convivencia del centro de formación.	Socialización en la sesión en línea de bienvenida y publicación de los documentos en Información del programa.	LMS Territorium Fichas: **2827323 – 2827327** **2827329 – 2827331**

13	Apoyar en los procesos de registro calificado para los programas en el nivel tecnólogo del área temática objeto del presente contrato, cuando el centro Lo requiera.	NO APLICA	
14	Acatar los lineamientos del sistema integrado de Gestión y el sistema de seguridad de salud en el trabajo y asistir a las convocatorias que el centro programe	Capacitaciones recibidas.	Si Contratista
15	Apoyar al centro de formación cuando este lo requiera, en la promoción del portafolio de servicios	NO APLICA	
16	Responder por los bienes y elementos puestos a su disposición para el cumplimiento delo objeto del contrato y una vez finalizado, quedar a paz y salvo con el almacén	NO APLICA	
17	Aplicar al proceso de certificación de competencia en la norma de competencia “Orientar procesos formativos con base en los planes de formación concertados, o la Actualización “Orientar formación presencial de acuerdo con procedimiento técnico y normativo” o en su defecto deberá aplicar al proceso de certificación de la norma y aporta el respectivo certificado de aprobación	COMPETENCIA CERTIFICADA	
18	Acompañar a los aprendices a las actividades que se encuentren planeadas por el equipo de Bienestar al Aprendiz	NO APLICA	
19	Apoyar y acompañar los procesos de autoevaluación de programas de formación en nivel tecnólogo del centro de formación	NO APLICA	
20	Reportar en el sistema SOFIA PLUS en un plazo máximo de tres (3) días todas las actividades de acuerdo con los procesos que son de su responsabilidad garantizando la calidad de la información y su coherencia con el proceso formativo	Cancelación de aprendices que nunca ingresaron al curso y cancelación de aprendices que ingresaron pero no participaron. Descarga	LMS Territorium Fichas: **2827323 – 2827327 2827329 – 2827331**

		de documento: Reporte de juicios evaluativos.	
21	Cumplir el objeto del contrato descrito según la programación y lugares dentro del dpto. del Atlántico que el SENA indique	NO APLICA	

A continuación, relaciono los desplazamientos que realicé previo a la presentación de este informe. Una vez finalizado cada desplazamiento presenté al ordenador del gasto el informe en el Formato Informe Legalización Desplazamiento Contratista GTH-F-087, en el que se describieron las actividades desarrolladas y los resultados de cada desplazamiento. Cada informe cuenta con el visto bueno del Supervisor.

Se lista a continuación el soporte de la legalización de los desplazamientos realizados, los cuales forman parte integral del presente informe de ejecución contractual.

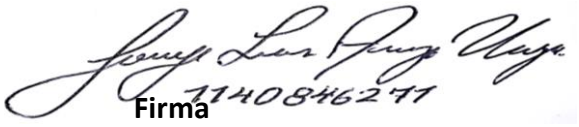
ITEM	No DE LA ORDEN DE VIAJE	LUGAR DE DESPLAZAMIENTO	FECHA DE DESPLAZAMIENTO INICIAL	FECHA DE DESPLAZAMIENTO FINAL
1.	N/A	N/A	N/A	N/A
2.	N/A	N/A	N/A	N/A

Nota 1: Por cada desplazamiento que haya realizado el contratista, adjuntará el respectivo informe que la soporte. En caso de haber realizado el desplazamiento en fecha posterior a la presentación del informe de ejecución contractual, deberá reportarlo en el siguiente informe de ejecución contractual.

Para el trámite de la cuenta me permito adjuntar: Documentos electrónicos enunciados como evidencias del cumplimiento de las obligaciones contractuales y los desplazamientos realizados y el No. 9454674852 de la planilla, operador **aportes en linea** y periodo **Agosto** (Decreto Ley 2106 de 2019 – "Decreto Ley Antitrámites"

Evidencias en (xx) folios

Cordialmente,



Firma

JORGE LUIS ARIZA VEGA

Contratista

C.C. No. 1.140.846.271

Recibí a satisfacción:

Firma

YACERIS MERCEDES CASTRO ESCORCIA

Supervisora Contrato CO1.PCCNTR.5237963/2023

Cargo: Coordinadora Académica.

TIEMPO ACT. APOYO A LA FORMACION

INSTRUCTOR: JORGE LUIS ARIZA VEGA

CENTRO DE FORMACIÓN: CENTRO PARA EL DESARROLLO AGROECOLÓGICO Y AGROINDUSTRIAL

FECHA INICIAL: 01/09/2023 00:00:00

FECHA FINAL: 30/09/2023 23:59:59

ACTIVIDADES ACADÉMICAS

FICHA DE APRENDIZAJE: 2827331 - RECLUTAMIENTO DE TALENTO HUMANO MEDIANTE REDES SOCIALES.

• COMPETENCIA DE APRENDIZAJE: SELECCIONAR CANDIDATOS DE ACUERDO CON PROCEDIMIENTO TÉCNICO Y NORMATIVA

RESULTADOS DE APRENDIZAJE

1- PLANEAR EL RECLUTAMIENTO PARA LA PROVISIÓN DE PERSONAL A TRAVÉS DE LAS REDES SOCIALES

2- RECLUTAR CANDIDATOS, TENIENDO EN CUENTA EL PERFIL DE COMPETENCIAS.

3- VALIDAR FUENTES PARA LA RECOPILACIÓN DE INFORMACIÓN DE LOS CANDIDATOS SIGUIENDO LOS LINEAMIENTOS DE LA ORGANIZACIÓN.

4- EVALUAR CANDIDATOS RECLUTADOS SEGÚN LOS TÉRMINOS DE LA CONVOCATORIA

HORAS DEDICADAS EN LA FICHA : 24,00

FICHA DE APRENDIZAJE: 2827323 - SERVICIO AL CLIENTE

• COMPETENCIA DE APRENDIZAJE: Atender clientes de acuerdo con procedimiento de servicio y normativa

RESULTADOS DE APRENDIZAJE

RA1. PRESTAR SERVICIO AL CLIENTE TENIENDO EN CUENTA POLÍTICAS DE LA ORGANIZACIÓN.

RA2. VALIDAR SATISFACCIÓN DEL CLIENTE SEGÚN PROTOCOLOS DE LA ORGANIZACIÓN.

HORAS DEDICADAS EN LA FICHA : 24,00

FICHA DE APRENDIZAJE: 2827329 - RECLUTAMIENTO DE TALENTO HUMANO MEDIANTE REDES SOCIALES.

• COMPETENCIA DE APRENDIZAJE: SELECCIONAR CANDIDATOS DE ACUERDO CON PROCEDIMIENTO TÉCNICO Y NORMATIVA

RESULTADOS DE APRENDIZAJE

1- PLANEAR EL RECLUTAMIENTO PARA LA PROVISIÓN DE PERSONAL A TRAVÉS DE LAS REDES SOCIALES

2- RECLUTAR CANDIDATOS, TENIENDO EN CUENTA EL PERFIL DE COMPETENCIAS.

3- VALIDAR FUENTES PARA LA RECOPILACIÓN DE INFORMACIÓN DE LOS CANDIDATOS SIGUIENDO LOS LINEAMIENTOS DE LA ORGANIZACIÓN.

4- EVALUAR CANDIDATOS RECLUTADOS SEGÚN LOS TÉRMINOS DE LA CONVOCATORIA

HORAS DEDICADAS EN LA FICHA : 24,00

FICHA DE APRENDIZAJE: 2827327 - EMPRENDIMIENTO DIGITAL.

• COMPETENCIA DE APRENDIZAJE: Fomentar cultura emprendedora según habilidades y competencias personales

RESULTADOS DE APRENDIZAJE

RA 1: DETERMINAR LAS COMPETENCIAS EMPRENDEDORAS DE ACUERDO CON LOS POSTULADOS DE LA UNESCO

RA 2: ESTABLECER HERRAMIENTAS DIGITALES DE ACUERDO CON LA IDEA DE NEGOCIO

RA 3: ESTRUCTURAR EL MODELO DE NEGOCIO DE ACUERDO CON LA TECNOLOGÍA DIGITAL SELECCIONADA

HORAS DEDICADAS EN LA FICHA :	24,00

TOTAL HORAS ACTIVIDADES ACADÉMICAS:	96,00

EVENTOS DE DIVULGACIÓN TECNOLÓGICA - EDT´s

FICHA	FECHA INICIO	FECHA FINAL	EVENTO	HORAS

TOTAL TIEMPO EDT´s:	0,00

ACTIVIDADES ADICIONALES

FECHA INICIAL	FECHA FINAL	ACTIVIDAD	HORAS

TOTAL ACTIVIDADES ADICIONALES:	0,00

INSTRUCTOR: JORGE LUIS ARIZA VEGA

CENTRO DE FORMACIÓN: CENTRO PARA EL DESARROLLO AGROECOLÓGICO Y AGROINDUSTRIAL

Evidencias Septiembre

LINKS SESIONES EN LINEA

Curso emprendimiento Digital

Grabación Sesión en Línea de Unidad 1 - Emprendimiento Digital

Grabación Sesión en Línea de Unidad 2 - Emprendimiento Digital

Curso Reclutamiento de Talento Humano Mediante Redes sociales

GRABACIÓN PARTE 1 Sesión en Línea Unidad Nº1

GRABACIÓN PARTE 2 Sesión en Línea Unidad Nº1

Grabación sesión en línea de unidad 2

Grabación sesión en línea de unidad 3

13/09/2023

Grabación sesión en línea de unidad 4

Curso Servicio al Cliente

Grabación sesión en línea de unidad 1

Grabación sesión en línea de unidad 2

Grabación sesión en línea de unidad 3

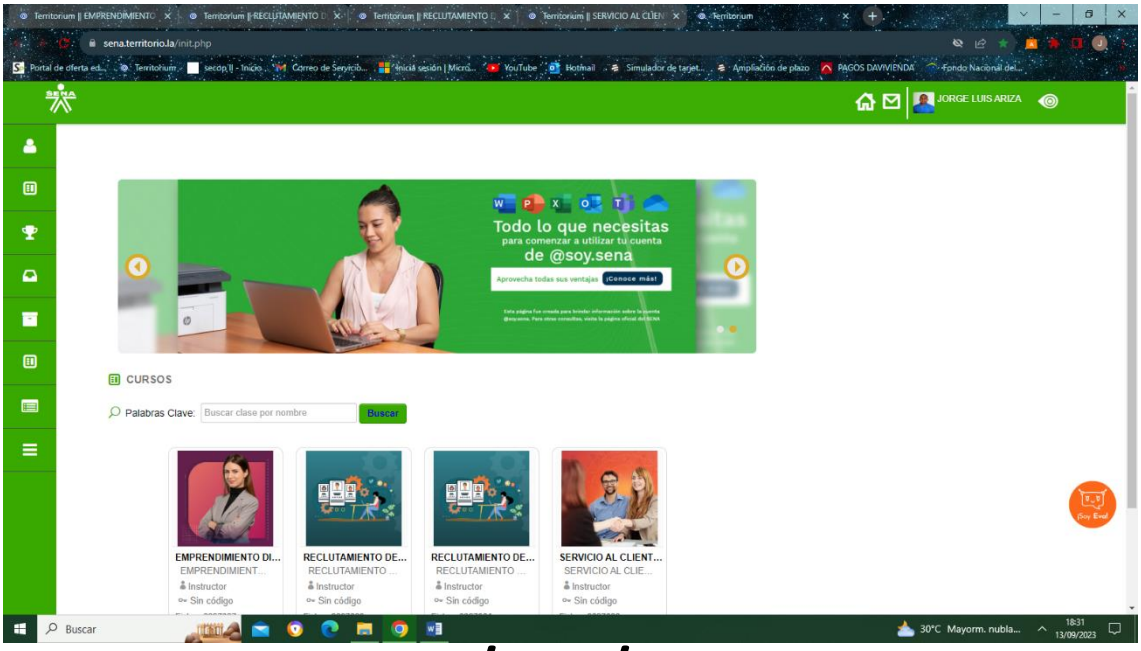
Grabación sesión en línea de unidad 4

Pantallazos

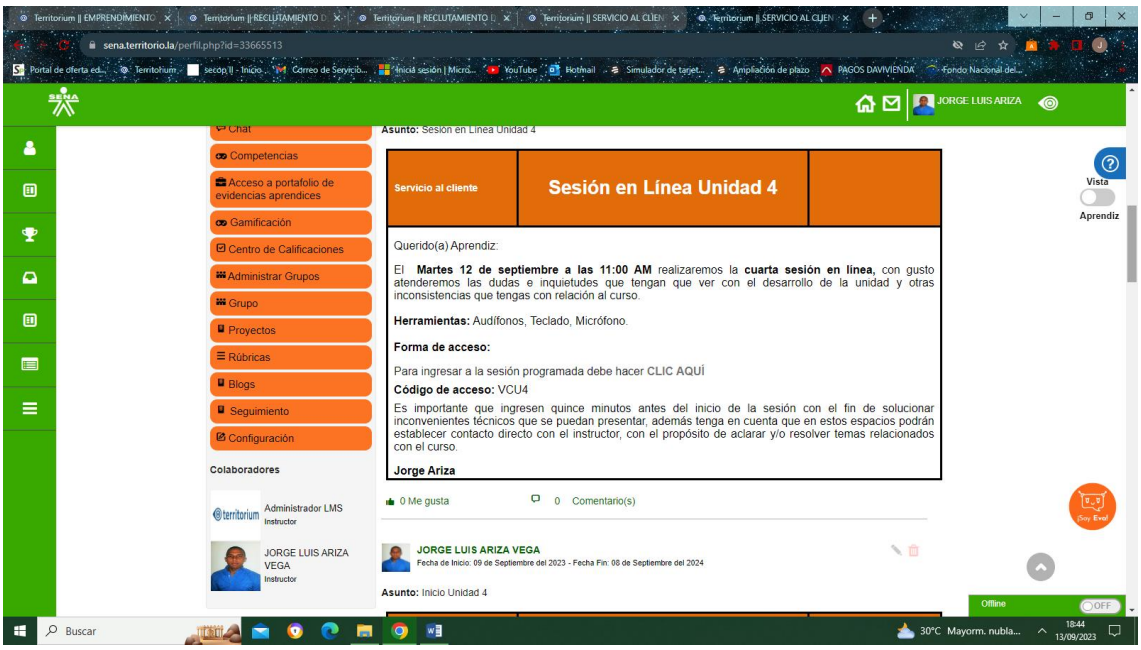
Cursos

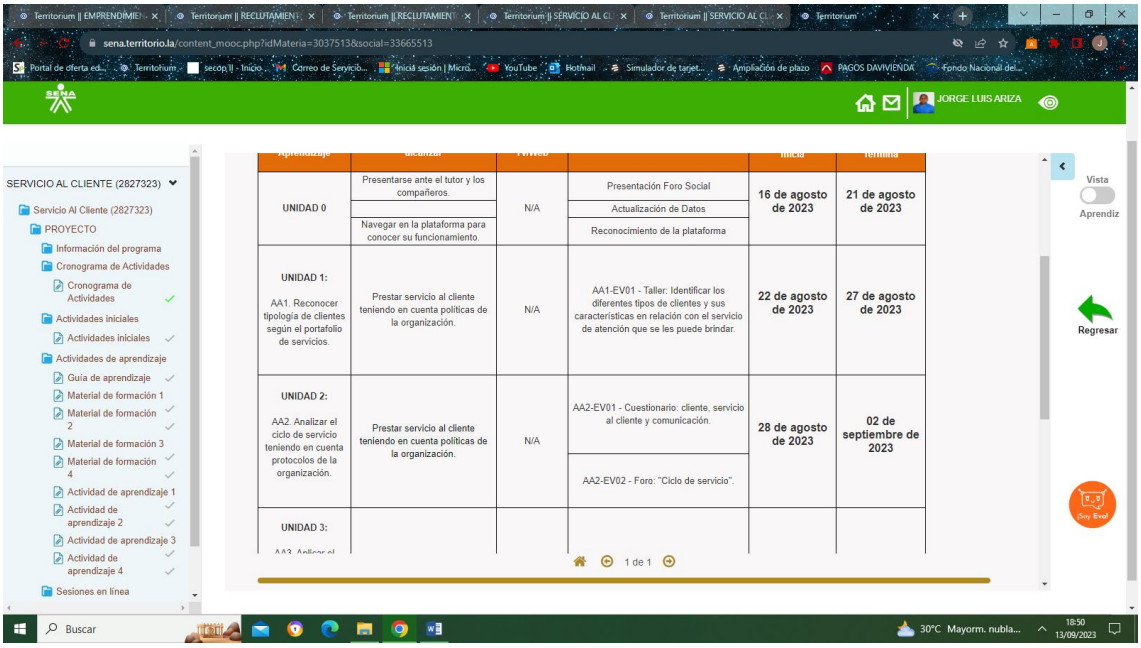
Fecha de asignación 15 de agosto 2023

Fecha de finalización 18 de septiembre 2023

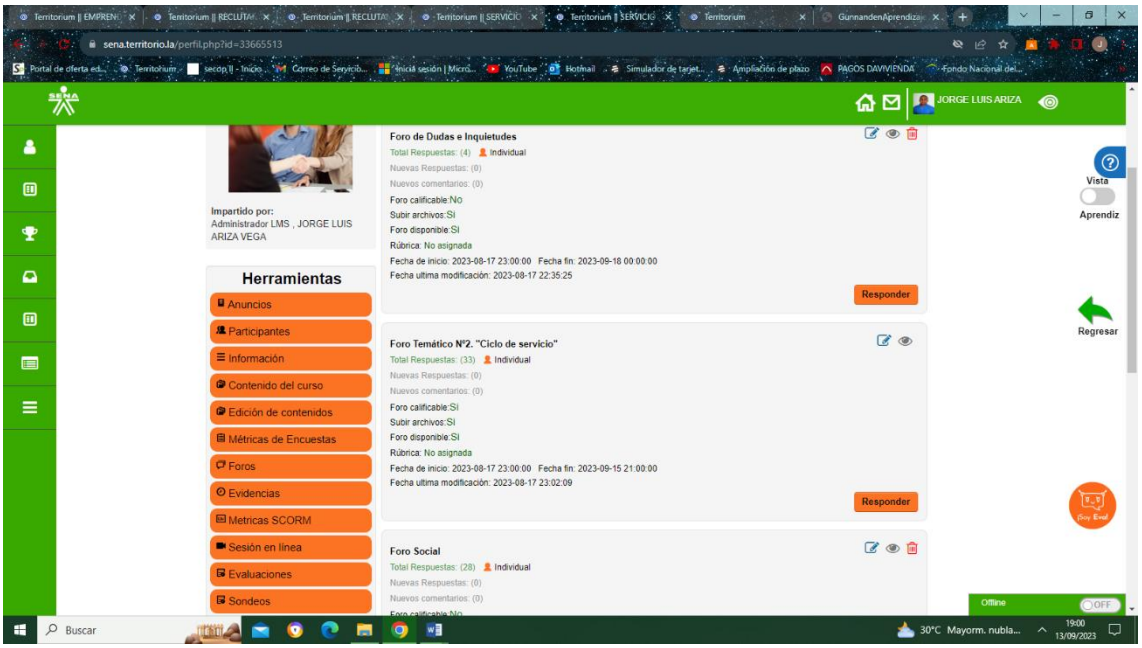


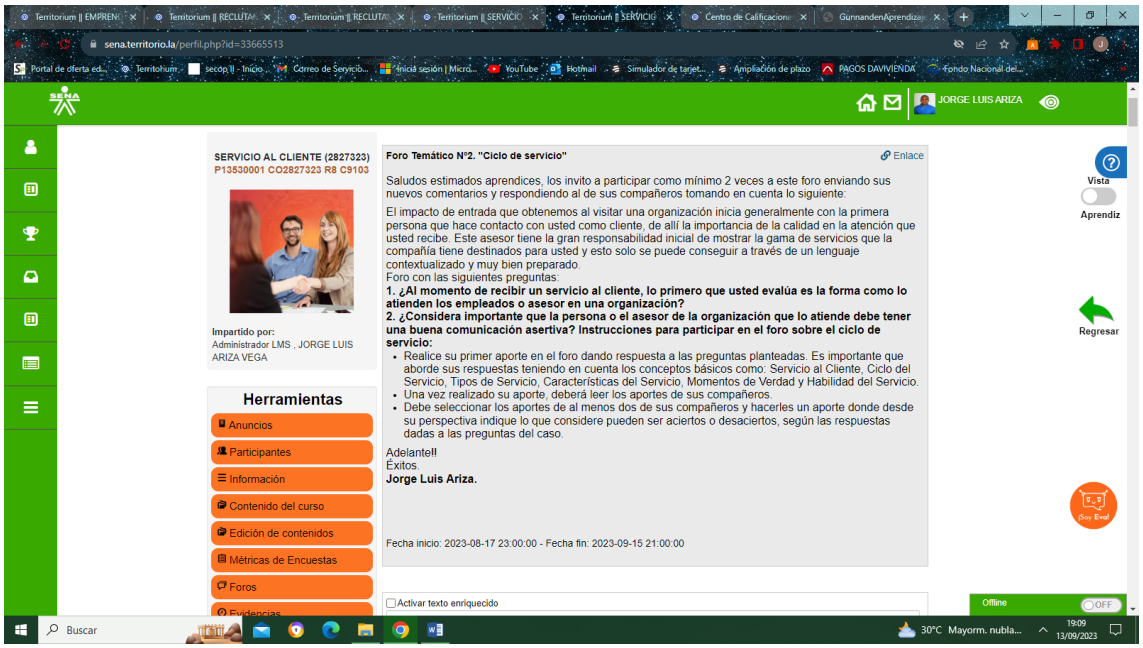
13/09/2023



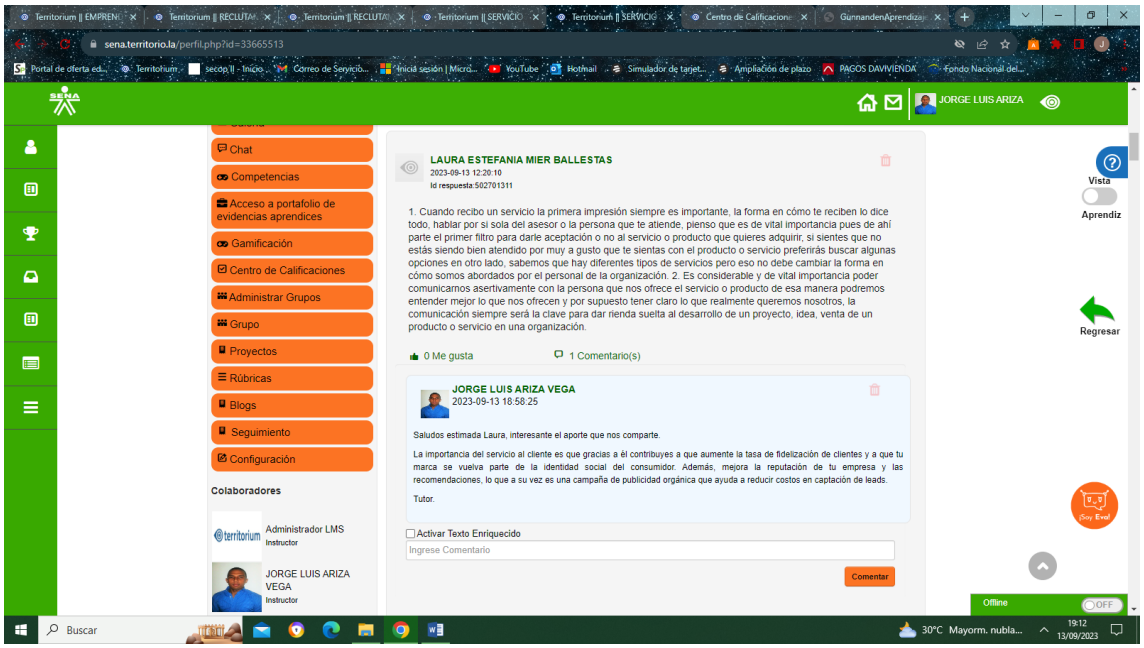

JORGE LUIS ARIZA
SERVICIO AL CLIENTE (2827323)
Servicio Al Cliente (2827323)
PROYECTO
Información del programa
Cronograma de Actividades
Cronograma de Actividades
Actividades iniciales
Actividades iniciales
Actividades de aprendizaje
Guía de aprendizaje
Material de formación 1
Material de formación 2
Material de formación 3
Material de formación 4
Actividad de aprendizaje 1
Actividad de aprendizaje 2
Actividad de aprendizaje 3
Actividad de aprendizaje 4
Sesiones en línea
UNIDAD 0
Presentarse ante el tutor y los compañeros.
Navegar en la plataforma para conocer su funcionamiento.
N/A
Presentación Foro Social
Actualización de Datos
Reconocimiento de la plataforma
16 de agosto de 2023
21 de agosto de 2023
UNIDAD 1:
AA1. Reconocer tipología de clientes según el portafolio de servicios.
Prestar servicio al cliente teniendo en cuenta políticas de la organización.
N/A
AA1-EV01 - Taller: Identificar los diferentes tipos de clientes y sus características en relación con el servicio de atención que se les puede brindar.
22 de agosto de 2023
27 de agosto de 2023
UNIDAD 2:
AA2. Analizar el ciclo de servicio teniendo en cuenta protocolos de la organización.
Prestar servicio al cliente teniendo en cuenta políticas de la organización.
N/A
AA2-EV01 - Cuestionario: cliente, servicio al cliente y comunicación.
AA2-EV02 - Foro: "Ciclo de servicio".
28 de agosto de 2023
02 de septiembre de 2023
UNIDAD 3:
1 de 1
Vista
Aprendiz
Regresar
Buscar
30°C Mayorm. nubla...
18:50
13/09/2023

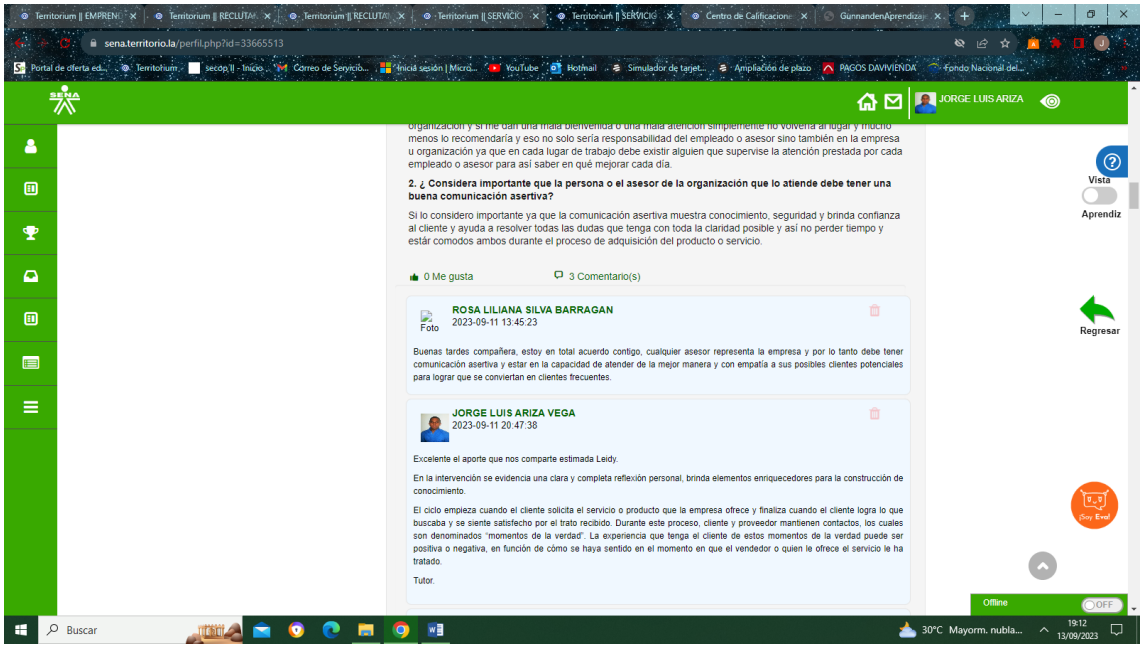
13/09/2023


JORGE LUIS ARIZA
Impartido por:
Administrador LMS , JORGE LUIS ARIZA VEGA
Herramientas
Anuncios
Participantes
Información
Contenido del curso
Edición de contenidos
Métricas de Encuestas
Foros
Evidencias
Metricas SCORM
Sesión en línea
Evaluaciones
Sondeos
Foro de Dudas e Inquietudes
Total Respuestas: (4) Individual
Nuevas Respuestas: (0)
Nuevos comentarios: (0)
Foro calificable:No
Subir archivos:SI
Foro disponible:SI
Rúbrica: No asignada
Fecha de inicio: 2023-08-17 23:00:00 Fecha fin: 2023-09-18 00:00:00
Fecha ultima modificación: 2023-08-17 22:35:25
Responder
Foro Temático N°2. "Ciclo de servicio"
Total Respuestas: (33) Individual
Nuevas Respuestas: (0)
Nuevos comentarios: (0)
Foro calificable:SI
Subir archivos:SI
Foro disponible:SI
Rúbrica: No asignada
Fecha de inicio: 2023-08-17 23:00:00 Fecha fin: 2023-09-15 21:00:00
Fecha ultima modificación: 2023-08-17 23:02:09
Responder
Foro Social
Total Respuestas: (28) Individual
Nuevas Respuestas: (0)
Nuevos comentarios: (0)
Vista
Aprendiz
Regresar
Offline
OFF
Buscar
30°C Mayorm. nubla...
19:00
13/09/2023

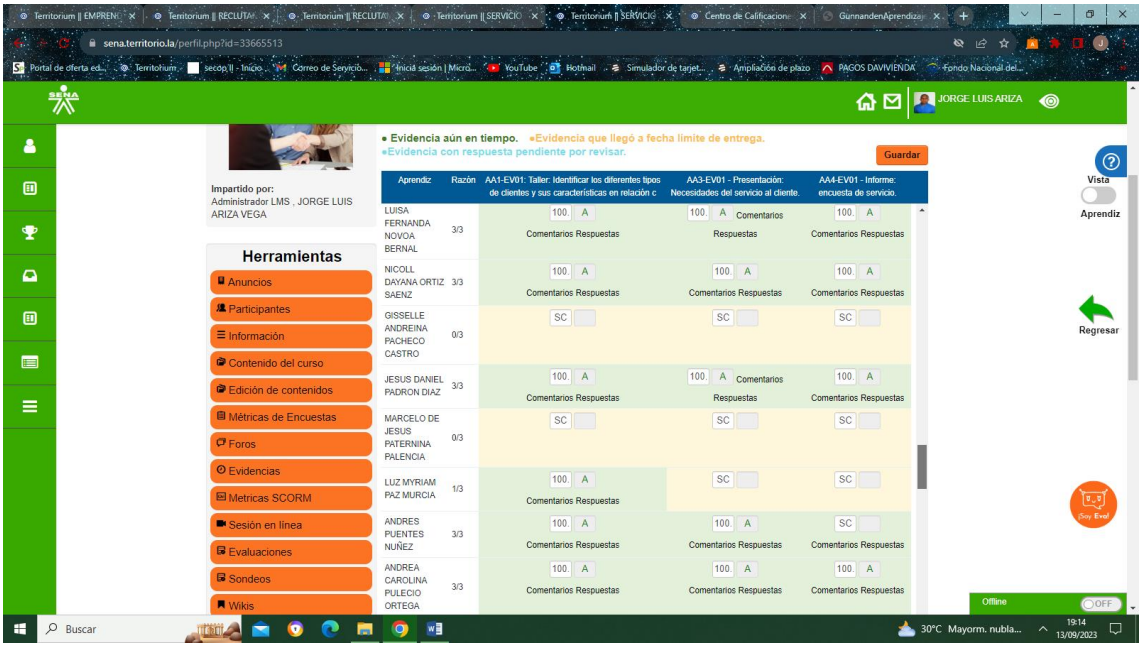

sena.territorio.la/perfil.php?id=33665513
JORGE LUIS ARIZA
SERVICIO AL CLIENTE (2827323)
P13530001 CO2827323 R8 C9103
Impartido por:
Administrador LMS , JORGE LUIS ARIZA VEGA
Herramientas
Anuncios
Participantes
Información
Contenido del curso
Edición de contenidos
Métricas de Encuestas
Foros
Foro Temático N°2. "Ciclo de servicio"
Enlace
Saludos estimados aprendices, los invito a participar como mínimo 2 veces a este foro enviando sus nuevos comentarios y respondiendo al de sus compañeros tomando en cuenta lo siguiente:
El impacto de entrada que obtenemos al visitar una organización inicia generalmente con la primera persona que hace contacto con usted como cliente, de allí la importancia de la calidad en la atención que usted recibe. Este asesor tiene la gran responsabilidad inicial de mostrar la gama de servicios que la compañía tiene destinados para usted y esto solo se puede conseguir a través de un lenguaje contextualizado y muy bien preparado.
Foro con las siguientes preguntas:
1. ¿Al momento de recibir un servicio al cliente, lo primero que usted evalúa es la forma como lo atienden los empleados o asesor en una organización?
2. ¿Considera importante que la persona o el asesor de la organización que lo atiende debe tener una buena comunicación asertiva? Instrucciones para participar en el foro sobre el ciclo de servicio:
• Realice su primer aporte en el foro dando respuesta a las preguntas planteadas. Es importante que aborde sus respuestas teniendo en cuenta los conceptos básicos como: Servicio al Cliente, Ciclo del Servicio, Tipos de Servicio, Características del Servicio, Momentos de Verdad y Habilidad del Servicio.
• Una vez realizado su aporte, deberá leer los aportes de sus compañeros.
• Debe seleccionar los aportes de al menos dos de sus compañeros y hacerles un aporte donde desde su perspectiva indique lo que considere pueden ser aciertos o desaciertos, según las respuestas dadas a las preguntas del caso.
Adelante!!
Éxitos.
Jorge Luis Ariza.
Fecha inicio: 2023-08-17 23:00:00 - Fecha fin: 2023-09-15 21:00:00
Activar texto enriquecido
Vista
Aprendiz
Regresar
Offline
OFF
Buscar
30°C Mayorm. nubla...
19:09
13/09/2023

13/09/2023


sena.territorio.la/perfil.php?id=33665513
JORGE LUIS ARIZA
Chat
Competencias
Acceso a portafolio de evidencias aprendices
Gamificación
Centro de Calificaciones
Administrar Grupos
Grupo
Proyectos
Rúbricas
Blogs
Seguimiento
Configuración
Colaboradores
Administrador LMS
Instructor
JORGE LUIS ARIZA VEGA
Instructor
LAURA ESTEFANIA MIER BALLESTAS
2023-09-13 12:20:10
Id respuesta:502701311
1. Cuando recibo un servicio la primera impresión siempre es importante, la forma en cómo te reciben lo dice todo, hablar por si sola del asesor o la persona que te atiende, plenso que es de vital importancia pues de ahí parte el primer filtro para darle aceptación o no al servicio o producto que quieres adquirir, si sientes que no estás siendo bien atendido por muy a gusto que te sientas con el producto o servicio preferirás buscar algunas opciones en otro lado, sabemos que hay diferentes tipos de servicios pero eso no debe cambiar la forma en cómo somos abordados por el personal de la organización. 2. Es considerable y de vital importancia poder comunicarnos asertivamente con la persona que nos ofrece el servicio o producto de esa manera podremos entender mejor lo que nos ofrecen y por supuesto tener claro lo que realmente queremos nosotros, la comunicación siempre será la clave para dar rienda suelta al desarrollo de un proyecto, idea, venta de un producto o servicio en una organización.
0 Me gusta
1 Comentario(s)
JORGE LUIS ARIZA VEGA
2023-09-13 18:58:25
Saludos estimada Laura, interesante el aporte que nos comparte.
La importancia del servicio al cliente es que gracias a él contribuyes a que aumente la tasa de fidelización de clientes y a que tu marca se vuelva parte de la identidad social del consumidor. Además, mejora la reputación de tu empresa y las recomendaciones, lo que a su vez es una campaña de publicidad orgánica que ayuda a reducir costos en captación de leads.
Tutor.
Activar Texto Enriquecido
Ingrese Comentario
Comentar
Vista
Aprendiz
Regresar
Offline
OFF
Buscar
30°C Mayorm. nubla...
19:12
13/09/2023


sena.territorio.la/perfil.php?id=33665513
JORGE LUIS ARIZA
2. ¿ Considera importante que la persona o el asesor de la organización que lo atiende debe tener una buena comunicación asertiva?
Si lo considero importante ya que la comunicación asertiva muestra conocimiento, seguridad y brinda confianza al cliente y ayuda a resolver todas las dudas que tenga con toda la claridad posible y así no perder tiempo y estár comodos ambos durante el proceso de adquisición del producto o servicio.
0 Me gusta
3 Comentario(s)
ROSA LILIANA SILVA BARRAGAN
2023-09-11 13:45:23
Buenas tardes compañera, estoy en total acuerdo contigo, cualquier asesor representa la empresa y por lo tanto debe tener comunicación asertiva y estar en la capacidad de atender de la mejor manera y con empatía a sus posibles clientes potenciales para lograr que se conviertan en clientes frecuentes.
JORGE LUIS ARIZA VEGA
2023-09-11 20:47:38
Excelente el aporte que nos comparte estimada Leidy.
En la intervención se evidencia una clara y completa reflexión personal, brinda elementos enriquecedores para la construcción de conocimiento.
El ciclo empieza cuando el cliente solicita el servicio o producto que la empresa ofrece y finaliza cuando el cliente logra lo que buscaba y se siente satisfecho por el trato recibido. Durante este proceso, cliente y proveedor mantienen contactos, los cuales son denominados "momentos de la verdad". La experiencia que tenga el cliente de estos momentos de la verdad puede ser positiva o negativa, en función de cómo se haya sentido en el momento en que el vendedor o quien le ofrece el servicio le ha tratado.
Tutor.
Vista Aprendiz
Regresar
Offline
Buscar
30°C Mayorm. nubla...
19:12
13/09/2023

13/09/2023


sena.territorio.la/perfil.php?id=33665513
JORGE LUIS ARIZA
Impartido por:
Administrador LMS , JORGE LUIS ARIZA VEGA
Herramientas
Anuncios
Participantes
Información
Contenido del curso
Edición de contenidos
Métricas de Encuestas
Foros
Evidencias
Metricas SCORM
Sesión en línea
Evaluaciones
Sondeos
Wikis
• Evidencia aún en tiempo. •Evidencia que llegó a fecha límite de entrega.
•Evidencia con respuesta pendiente por revisar.
Guardar
Aprendiz
Razón
AA1-EV01: Taller: Identificar los diferentes tipos de clientes y sus características en relación c
AA3-EV01 - Presentación: Necesidades del servicio al cliente.
AA4-EV01 - Informe: encuesta de servicio.
LUISA FERNANDA NOVOA BERNAL 3/3
NICOLL DAYANA ORTIZ SAENZ 3/3
GISSELLE ANDREINA PACHECO CASTRO 0/3
JESUS DANIEL PADRON DIAZ 3/3
MARCELO DE JESUS PATERNINA PALENCIA 0/3
LUZ MYRIAM PAZ MURCIA 1/3
ANDRES PUENTES NUÑEZ 3/3
ANDREA CAROLINA PULECIO ORTEGA 3/3
Comentarios Respuestas
Vista Aprendiz
Regresar
Offline
Buscar
30°C Mayorm. nubla...
19:14
13/09/2023