

Evidencias de Formación – Contenido del Curso

Institución Educativa Jaime Salazar Robledo

Ficha 2503095

Plan de Trabajo Concertado – Atención al Cliente - Guía 1

territorium || ASISTENCIA ADM... x territorium x Correo: Alberto Giraldo Narvaez x ALBERTO GIRALDO NARVAEZ - x +

sena.territorio.la/content_mooc.php?idMateria=1709262&social=20518882

SENA

ALBERTO GIRALDO

ASISTENCIA ADMINISTRATIVA .
(2503095 PRY 2454849)

- Asistencia Administrativa .
(2503095 PRY 2454849)
- Contenidos Curriculares
 - Inducción
 - Elaboración de Documentos
 - Registro Información Tecnológica
 - Reconocer Recursos Contables
 - Atención al Cliente
 - Guía 1
 - Plan de Trabajo Concertado
 - Guía de Aprendizaje
 - Guía 2
 - Proyecto Formativo
 - Evidencias de Formación
 - Etapas Productiva

renderPDF.php 1 / 2 72%

SERVICIO NACIONAL DE APRENDIZAJE SENA
SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN
PROCEDIMIENTO FPI
Plan de trabajo concertado

Código: GFPI

REGIONAL	Risaralda	CENTRO DE FORMACIÓN	Comercio y Servicios	CIUDAD / MUNICIPIO	Pereira
INSTITUCIÓN EDUCATIVA	Jaime Salazar Robledo			# DE FICHA	2503095
PROGRAMA DE FORMACIÓN	Asistencia Administrativa			CÓDIGO DEL PROGRAMA	134101 versión 2
COMPETENCIA	ATENCIÓN AL CLIENTE – GUÍA 1			FECHA	01 de septiembre del 2023

RAP	ACTIVIDAD PARA DESARROLLAR	FORMA DE ENTREGA		FECHA DE ENTREGA	ENTREGÓ	
		FÍSICA	DIGITAL		SI	NO
01 RECONOCER LA ORGANIZACIÓN, TIPOS DE CLIENTES, PRODUCTOS Y SERVICIOS QUE OFRECE, TENIENDO EN CUENTA SU OBJETO SOCIAL Y NORMATIVIDAD LEGAL VIGENTE.	1. Taller Identificar al Cliente	X		07 de sept del 2023		
	2. Taller Primera Impresión	X		13 de sept del 2023		
03 PROPORCIONAR DILIGENTEMENTE ATENCIÓN Y SERVICIO AL CLIENTE, CARA A CARA, APLICANDO ACTITUDES Y VALORES; EL PROTOCOLO, LA ETIQUETA Y LAS POLÍTICAS DE LA ORGANIZACIÓN, DE ACUERDO CON LOS ESTÁNDARES DE CALIDAD ESTABLECIDOS.	3. Taller Campaña de Fidelización	X		14 de sept del 2023		
04 UTILIZAR MEDIOS Y TECNOLOGÍA DISPONIBLE EN LOS PROTOCOLOS DE ATENCIÓN A CLIENTES Y USUARIOS DE ACUERDO CON POLÍTICAS ORGANIZACIONALES, NORMATIVA Y RECURSOS DISPONIBLES	4. Taller Servicio al Cliente	X		06 de sept del 2023		
	5. Taller Servicio como Vocación	X		28 de sept del 2023		

Vista Apretiz

Regresar

¡Soy Evo!

Buscar

26°C Parc. soleado 4:39 p. m. 22/10/2023

Guía de Aprendizaje de la Competencia: Atención al Cliente – Guía 1

The screenshot shows a web browser window with the URL `sena.territorio.la/content_mooc.php?idMateria=1709262&social=20518882`. The page is titled "1 GUIA DE APRENDIZAJE No. 1 ATENCI..." and displays the "IDENTIFICACIÓN DE LA GUIA DE APRENDIZAJE" section. A sidebar on the left lists the course structure, and a right sidebar contains navigation buttons. The main content area lists the program details and learning outcomes.

ASISTENCIA ADMINISTRATIVA .
(2503095 PRY 2454849)

- Asistencia Administrativa . (2503095 Pry 2454849)
- Contenidos Curriculares
 - Inducción
 - Elaboración de Documentos
 - Registro Información Tecnológica
 - Reconocer Recursos Contables
 - Atención al Cliente
 - Guía 1
 - Plan de Trabajo Concertado
 - Guía de Aprendizaje
 - Guía 2
 - Proyecto Formativo
 - Evidencias de Formación
 - Etapas Productivas

1 GUIA DE APRENDIZAJE No. 1 ATENCI... 1 / 12 100%

IDENTIFICACIÓN DE LA GUIA DE APRENDIZAJE

- Denominación del Programa de Formación: Técnico en Asistencia Administrativa
- Código del Programa de Formación: 134101 Vr 1
- Nombre del Proyecto: Suministrar apoyo a los procedimientos en las unidades administrativas de las MIPYMES de Risaralda
- Fase del Proyecto: Ejecución y Evaluación
- Actividad de Proyecto: Diseñar un plan de apoyo para las actividades y tareas de las áreas funcionales de la organización, así como en sus procedimientos administrativos como soporte a las microempresas y pymes.
- Competencia: Atención a clientes.
- Resultados de Aprendizaje Alcanzar:
 - 01 reconocer la organización, tipos de clientes, productos y servicios que ofrece, teniendo en cuenta su objeto social y normatividad legal vigente.
 - 03 Proporcionar diligentemente atención y servicio al cliente, cara a cara, aplicando actitudes y valores; el protocolo, la etiqueta y las políticas de la organización, de acuerdo con los estándares de calidad establecidos.
 - 08 aplicar acciones de mejora frente a situaciones relacionadas con el servicio, de acuerdo con políticas organizacionales y normativa vigente.
 - 04 utilizar medios y tecnología disponible en los protocolos de atención a clientes y usuarios de acuerdo con políticas organizacionales, normativa y recursos disponibles
 - 06 verificar la aplicación de atención y servicio al cliente, cara a cara, y a través de medios tecnológicos, de acuerdo con la política institucional y los estándares de calidad establecidos.
- Duración de la Guía: 53 horas

Regresar

¡Soy Evo!

4:39 p. m. 22/10/2023

Actividades de la Competencia: Atención al Cliente – Guía 1

Terriorium || ASISTENCIA ADM|| x Terriorium x Correo: Alberto Giraldo Narvaez x ALBERTO GIRALDO NARVAEZ - x +

sena.territorio.la/content_mooc.php?idMateria=1709262&social=20518882

SENA

ALBERTO GIRALDO

Cientes adjunta en la evidencia

Desarrollar la actividad sobre Herramientas para el Trato con los Cientes adjunta en la evidencia

Taller Servicio al Cliente

Taller Identificar al Cliente

Taller Servicio como Vocacion

Taller Primera Impresion

Taller Campaña de Fidelizacion

Evaluacion Oficina Virtual

Evaluacion Atencion a Cientes

Taller Herramientas para el Trato con los Cientes

Guía 2

Etapas Productiva

renderPDF.php 1 / 2 72%

SENA

SERVICIO NACIONAL DE APRENDIZAJE SENA
SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN
PROCEDIMIENTO FPI
Plan de trabajo concertado

Versión: 0
Código: GFPI

REGIONAL	Risaralda	CENTRO DE FORMACIÓN	Comercio y Servicios	CIUDAD / MUNICIPIO	Pereira
INSTITUCIÓN EDUCATIVA	Jaime Salazar Robledo			# DE FICHA	2503095
PROGRAMA DE FORMACIÓN	Asistencia Administrativa			CÓDIGO DEL PROGRAMA	134101 versión 2
COMPETENCIA	ATENCIÓN AL CLIENTE – GUÍA 1			FECHA	01 de septiembre del 2023

RAP	ACTIVIDAD PARA DESARROLLAR	FORMA DE ENTREGA		FECHA DE ENTREGA	ENTREGÓ	
		FÍSICA	DIGITAL		SI	NO
01 RECONOCER LA ORGANIZACIÓN, TIPOS DE CLIENTES, PRODUCTOS Y SERVICIOS QUE OFRECE, TENIENDO EN CUENTA SU OBJETO SOCIAL Y NORMATIVIDAD LEGAL VIGENTE.	1. Taller Identificar al Cliente	X		07 de sept del 2023		
	2. Taller Primera Impresión	X		13 de sept del 2023		
03 PROPORCIONAR DILIGENTEMENTE ATENCIÓN Y SERVICIO AL CLIENTE, CARA A CARA, APLICANDO ACTITUDES Y VALORES; EL PROTOCOLO, LA ETIQUETA Y LAS POLÍTICAS DE LA ORGANIZACIÓN, DE ACUERDO CON LOS ESTÁNDARES DE CALIDAD ESTABLECIDOS.	3. Taller Campaña de Fidelización	X		14 de sept del 2023		
	4. Taller Servicio al Cliente	X		06 de sept del 2023		
04 UTILIZAR MEDIOS Y TECNOLOGÍA DISPONIBLE EN LOS PROTOCOLOS DE ATENCIÓN A CLIENTES Y USUARIOS DE ACUERDO CON POLÍTICAS ORGANIZACIONALES, NORMATIVA Y RECURSOS DISPONIBLES	5. Taller Servicio como Vocación	X		28 de sept del 2023		

Regresar

¡Soy Evo!

26°C 4:40 p. m. 22/10/2023

Plan de Trabajo Concertado – Atención al Cliente - Guía 2

Territorium || ASISTENCIA ADM || x Territorium x Correo: Alberto Giraldo Narvaez x ALBERTO GIRALDO NARVAEZ - x +

sena.territorio.la/content_mooc.php?idMateria=1709262&social=20518882

SENA

ALBERTO GIRALDO

ASISTENCIA ADMINISTRATIVA . (2503095 PRY 2454849)

- Asistencia Administrativa . (2503095 Pry 2454849)
 - Contenidos Curriculares
 - Inducción
 - Elaboración de Documentos
 - Registro Información Tecnológica
 - Reconocer Recursos Contables
 - Atención al Cliente
 - Guía 1
 - Guía 2
 - Guía de Aprendizaje
 - Plan de Trabajo Concertado
 - Proyecto Formativo
 - Evidencias de Formación
 - Registrar Información Tecnológica
 - Reconocer Recursos Contables

renderPDF.php 1 / 1 72%

SERVICIO NACIONAL DE APRENDIZAJE SENA
SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN
PROCEDIMIENTO FPI
Plan de trabajo concertado

Versión: 0
Código: GFPI

REGIONAL	Risaralda	CENTRO DE FORMACIÓN	Comercio y Servicios	CIUDAD / MUNICIPIO	Pereira
INSTITUCIÓN EDUCATIVA	Jaime Salazar Robledo			# DE FICHA	2503095
PROGRAMA DE FORMACIÓN	Asistencia Administrativa			CÓDIGO DEL PROGRAMA	134101 versión 2
COMPETENCIA	ATENCIÓN AL CLIENTE – GUÍA 2			FECHA	16 de octubre del 2023

RAP	ACTIVIDAD PARA DESARROLLAR	FORMA DE ENTREGA		FECHA DE ENTREGA	ENTREGO	
		FÍSICA	DIGITAL		SI	NO
02 PREPARAR LA PARTICIPACIÓN EN LAS REUNIONES DE LA ORGANIZACIÓN, TENIENDO EN CUENTA EL OBJETO, LAS RESPONSABILIDADES ASIGNADAS Y LAS POLÍTICAS INSTITUCIONALES	1. Taller Historia de los Eventos	X		18 de octubre del 2023		
	2. Taller Planeación del Evento	X		26 de octubre del 2023		
05 PARTICIPAR EN LAS REUNIONES ORGANIZACIONALES, TENIENDO EN CUENTA EL PROTOCOLO Y POLÍTICAS	3. Taller Campaña de Fidelización	X		19 de octubre del 2023		
	4. Taller Definición Medios de Comunicación	X		25 de octubre del 2023		
07 RECONOCER LAS NO CONFORMIDADES RESPECTO A LA REALIZACIÓN DEL EVENTO, DE ACUERDO CON EL PROPÓSITO, OBJETIVO Y PLAN.	5. Taller Evaluación o Informe del Evento	X		02 de noviembre del 2023		

Regresar

¡Soy Evo!

26°C 4:41 p. m. 22/10/2023

Guía de Aprendizaje de la Competencia: Atención al Cliente – Guía 2

The screenshot displays a web browser window with multiple tabs open. The active tab shows the SENA (Servicio Nacional de Aprendizaje) platform. The browser's address bar indicates the URL: `sena.territorio.la/content_mooc.php?idMateria=1709262&social=20518882`. The SENA logo is visible in the top left corner of the page, and the user's name, ALBERTO GIRALDO, is displayed in the top right corner.

The main content area is titled "2 GUIA DE APRENDIZAJE No. 2 ATENCI..." and shows a progress indicator of "1 / 29" and a zoom level of "100%". The page content is organized into sections:

- ASISTENCIA ADMINISTRATIVA . (2503095 PRY 2454849)**
 - Asistencia Administrativa . (2503095 Pry 2454849)
 - Contenidos Curriculares
 - Inducción
 - Elaboración de Documentos
 - Registro Información Tecnológica
 - Reconocer Recursos Contables
 - Atención al Cliente
 - Guía 1
 - Guía 2
 - Guía de Aprendizaje
 - Plan de Trabajo Concertado
 - Proyecto Formativo
 - Evidencias de Formación
 - Registrar Información Tecnológica
 - Reconocer Recursos Contables

- PROCESO DE GESTIÓN DE FORMACIÓN PROFESIONAL INTEGRAL**
- FORMATO GUÍA DE APRENDIZAJE**
- IDENTIFICACIÓN DE LA GUIA DE APRENDIZAJE**
 - Denominación del Programa de Formación: Técnico en Asistencia Administrativa
 - Código del Programa de Formación: 134101 Vr 1
 - Nombre del Proyecto: Suministrar apoyo a los procedimientos en las unidades administrativas de las MIPYMES de Risaralda
 - Fase del Proyecto: Ejecución y Evaluación
 - Actividad de Proyecto: Diseñar un plan de apoyo para las actividades y tareas de las áreas funcionales de la organización, así como en sus procedimientos administrativos como soporte a las microempresas y pymes.
 - Competencia: Atención a clientes.
 - Resultados de Aprendizaje Alcanzar:
 - 02 Preparar la participación en las reuniones de la organización, teniendo en cuenta el objeto, las responsabilidades asignadas y las políticas institucionales.
 - 07 Reconocer las no conformidades respecto a la realización del evento, de acuerdo con el propósito, objetivo y plan.
 - 05 Participar en las reuniones organizacionales, teniendo en cuenta el protocolo y políticas
 - Duración de la Guía: 43 horas

Actividades de la Competencia: Atención al Cliente – Guía 2

Terterritorium || ASISTEN x Territorium x Correo: Alberto Giral x ALBERTO GIRALDO N x Bitacoras 10 - Google x Meet - gox-pwe: x +

sena.territorio.la/content_mooc.php?idMateria=1709262&social=20518882

SENA ALBERTO GIRALDO

Eventos adjunta en la evidencia

- Desarrollar la actividad sobre Planeación de los Eventos adjunta en la evidencia
- Desarrollar la actividad sobre Campaña Publicitaria adjunta en la evidencia
- Desarrollar la actividad sobre Medios de Comunicación adjunta en la evidencia.
- Desarrollar la actividad sobre Evento adjunta en la evidencia.
- Taller Historia de los Eventos
- Taller Planeación de los Eventos
- Taller Campaña Publicitaria
- Taller Definición Medios de Comunicación
- Taller Evaluación o

renderPDF.php 1 / 1 72%

SERVICIO NACIONAL DE APRENDIZAJE SENA
SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN
PROCEDIMIENTO FPI
Plan de trabajo concertado

Versión: 0
Código: GFPI

REGIONAL	Risaralda	CENTRO DE FORMACIÓN	Comercio y Servicios	CIUDAD / MUNICIPIO	Pereira
INSTITUCIÓN EDUCATIVA	Jaime Salazar Robledo	# DE FICHA	2503095		
PROGRAMA DE FORMACIÓN	Asistencia Administrativa	CÓDIGO DEL PROGRAMA	134101 versión 2		
COMPETENCIA	ATENCIÓN AL CLIENTE – GUÍA 2	FECHA	16 de octubre del 2023		

RAP	ACTIVIDAD PARA DESARROLLAR	FORMA DE ENTREGA		FECHA DE ENTREGA	ENTREGO	
		FÍSICA	DIGITAL		SI	NO
02 PREPARAR LA PARTICIPACIÓN EN LAS REUNIONES DE LA ORGANIZACIÓN, TENIENDO EN CUENTA EL OBJETO, LAS RESPONSABILIDADES ASIGNADAS Y LAS POLÍTICAS INSTITUCIONALES	1. Taller Historia de los Eventos	X		18 de octubre del 2023		
	2. Taller Planeación del Evento	X		26 de octubre del 2023		
05 PARTICIPAR EN LAS REUNIONES ORGANIZACIONALES, TENIENDO EN CUENTA EL PROTOCOLO Y POLÍTICAS	3. Taller Campaña de Fidelización	X		19 de octubre del 2023		
	4. Taller Definición Medios de Comunicación	X		25 de octubre del 2023		
07 RECONOCER LAS NO CONFORMIDADES RESPECTO A LA REALIZACIÓN DEL EVENTO, DE ACUERDO CON EL PROPÓSITO, OBJETIVO Y PLAN.	5. Taller Evaluación o Informe del Evento	X		02 de noviembre del 2023		

Vista Aprendiz Regresar

¡Soy Evo!

Buscar 26°C 4:53 p. m. 22/10/2023