

Evidencias de Formación – Contenido del Curso

Institución Educativa Jesús de la Buena Esperanza

Ficha 2515041

Plan de Trabajo Concertado – Atención al Cliente - Guía 1

territorium || ASISTEN x Territorium x FICHA 2515041 - JES x Correo: Alberto Giral x Bitacoras 10 - Google x Meet - gox-pwe x +

← → ↻ 🏠 sena.territorio.la/content_mooc.php?idMateria=1709197&social=20518817 ☆ ⚙️ ⬇️ 🖨️ 👤 A ⋮

    ALBERTO GIRALDO 

ASISTENCIA ADMINISTRATIVA .
(2515041 PRY 2454849) ▾

- Asistencia Administrativa .
(2515041 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

Versión: 0
Código: GFPI

REGIONAL	Risaralda	CENTRO DE FORMACIÓN	Comercio y Servicios	CIUDAD / MUNICIPIO	Pereira
INSTITUCIÓN EDUCATIVA	Jesús de la Buena Esperanza	# DE FICHA	2515041	CÓDIGO DEL PROGRAMA	134101 versión 2
PROGRAMA DE FORMACIÓN	Asistencia Administrativa	FECHA	01 de septiembre del 2023		
COMPETENCIA	ATENCIÓN AL CLIENTE – GUÍA 1				

RAP	ACTIVIDAD PARA DESARROLLAR	FORMA DE ENTREGA		FECHA DE ENTREGA	ENTREGÓ	
		FISICA	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		04 de sept del 2023		
	2. Taller Primera Impresión	X		11 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		15 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		08 de sept del 2023		
	5. Taller Servicio como Vocación	X		29 de sept del 2023		

Vista
Aprendiz
Regresar



Windows Buscar 24°C 5:10 p. m. 22/10/2023

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

The screenshot shows a web browser window with multiple tabs. The active tab is 'FICHA 2515041 - JES'. The address bar shows the URL: sena.territorio.la/content_mooc.php?idMateria=1709197&social=20518817. The page header is green with the SENA logo and the user's name 'ALBERTO GIRALDO'. The left sidebar contains a tree view of the course structure:

- ASISTENCIA ADMINISTRATIVA . (2515041 PRY 2454849)
 - Asistencia Administrativa . (2515041 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
 - Etaa Productiva

The main content area displays the title '1 GUIA DE APRENDIZAJE No. 1 ATENCI...' and the page number '1 / 12'. The title 'IDENTIFICACIÓN DE LA GUIA DE APRENDIZAJE' is centered. Below it, a list of bullet points provides details about the program and project:

- 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

On the right side of the page, there is a 'Vista Aprendiz' toggle switch and a green arrow pointing left with the text 'Regresar'. At the bottom right, there is an orange circular button with a speech bubble icon and the text '¡Soy Evo!'. The Windows taskbar at the bottom shows the search bar, task view, and several application icons. The system clock indicates 5:11 p. m. on 22/10/2023.

Actividades de la Competencia: Atención al Cliente – Guía 1

territorium || ASISTEN x territorium x FICHA 2515041 - JES x Correo: Alberto Giral x Bitacoras 10 - Google x Meet - gox-pwel x +

sena.territorio.la/content_mooc.php?idMateria=1709197&social=20518817

SENA

Atención a Clientes adjunta en la evidencia

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

Taller Servicio al Cliente

Taller Identificar al Cliente

Taller Servicio como Vocación

Taller Primera Impresión

Taller Campaña de Fidelización

Taller Evaluación Oficina Virtual

Taller Evaluación Atención a Clientes

Taller Herramientas para el Trato con los Clientes

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	Jesús de la Buena Esperanza	# DE FICHA	2515041		
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		04 de sept del 2023		
	2. Taller Primera Impresión	X		11 de sept del 2023		
03 PROPORCIONAR DILIGENTEMENTE ATENCIÓN Y SERVICIO AL CLIENTE, PARA 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		15 de sept del 2023		
	4. Taller Servicio al Cliente	X		08 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		29 de sept del 2023		

Vista Aprendiz

Regresar

¡Soy Evo!

javascript:quien2(377958684,'https://archivos.territorio.la/archivos/clases/Plannde...

Buscar

24°C 5:12 p. m. 22/10/2023

Plan de Trabajo Concertado – Atención al Cliente - Guía 2

Territorium || ASISTEN x Territorium x FICHA 2515041 - JES x Correo: Alberto Giraldo x Bitacoras 10 - Google x Meet - gox-pwel x +

sena.territorio.la/content_mooc.php?idMateria=1709197&social=20518817

SENA

ALBERTO GIRALDO

Asistencia Administrativa . (2515041 Pry 2454849)

Contenidos Curriculares

Inducción

Elaboración de Documentos

Registro Información Tecnológica

Reconocer Recursos Contables

Atención al Cliente

Guía 1

Guía 2

Plan de Trabajo Concertado

Guía de Aprendizaje

Proyecto Formativo

Evidencias de Formación

Registrar Información Tecnológica

Reconocer Recursos Contables

Atención al Cliente

renderPDF.php 1 / 1 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	Jesús de la Buena Esperanza	# DE FICHA	2515041		
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		20 de octubre del 2023		
	2. Taller Planeación del Evento	X		27 de octubre del 2023		
05 PARTICIPAR EN LAS REUNIONES ORGANIZACIONALES, TENIENDO EN CUENTA EL PROTOCOLO Y POLÍTICAS	3. Taller Campaña Publicitaria	X		20 de octubre del 2023		
	4. Taller Definición Medios de Comunicación	X		23 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		30 de octubre del 2023		

Vista

Aprender

Regresar

¡Soy Evo!

Buscar

24°C

5:13 p. m.
22/10/2023

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

Territorium || ASISTE... x Territorium x FICHA 2515041 - JES... x Correo: Alberto Giral... x Bitacoras 10 - Google... x Meet - gox-pwe... x +

sena.territorio.la/content_mooc.php?idMateria=1709197&social=20518817

SENA

ALBERTO GIRALDO

ASISTENCIA ADMINISTRATIVA . (2515041 PRY 2454849)

- Asistencia Administrativa . (2515041 Pry 2454849)
- Contenidos Curriculares
 - Inducción
 - Elaboración de Documentos
 - Registro Información Tecnológica
 - Reconocer Recursos Contables
 - Atención al Cliente
 - Guía 1
 - Guía 2
 - Plan de Trabajo Concertado
 - Guía de Aprendizaje
- Proyecto Formativo
- Evidencias de Formación
- Registrar Información Tecnológica

2 GUIA DE APRENDIZAJE No. 2 ATENCI... 1 / 29 100% +

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:
 - 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

2. PRESENTACIÓN

Es muy grato contar con usted como Aprendiz, durante la formación podrá construir su conocimiento sobre la atención a clientes en reuniones y eventos.

Y con los conocimientos previos serán la base para aprender diferentes técnicas en la atención al cliente y herramientas que le serán de gran utilidad para llevarlo a cabo.

Regresar

¡Soy Evo!

Buscar

5:15 p. m. 22/10/2023

Actividades de la Competencia: Atención al Cliente – Guía 2

Terriorium || ASISTEN x Terriorium x FICHA 2515041 - JES x Correo: Alberto Giral x Bitacoras 10 - Google x Meet - gox-pwe: x +

sena.territorio.la/content_mooc.php?idMateria=1709197&social=20518817

SENA ALBERTO GIRALDO

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 del Evento

Taller Campaña Publicitaria

Taller Definición Medios de Comunicación

Taller Evaluación o Informe del Evento

Etapas Productiva

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	Jesús de la Buena Esperanza	PROGRAMA DE FORMACIÓN	Asistencia Administrativa	# DE FICHA	2515041
COMPETENCIA	ATENCIÓN AL CLIENTE – GUÍA 2	CÓDIGO DEL PROGRAMA	FECHA	134101 versión 2	16 de octubre del 2023

RAP	ACTIVIDAD PARA DESARROLLAR	FORMA DE ENTREGA		FECHA DE ENTREGA	ENTREGA	
		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		20 de octubre del 2023		
	2. Taller Planeación del Evento	X		27 de octubre del 2023		
05 PARTICIPAR EN LAS REUNIONES ORGANIZACIONALES, TENIENDO EN CUENTA EL PROTOCOLO Y POLÍTICAS	3. Taller Campaña Publicitaria	X		20 de octubre del 2023		
	4. Taller Definición Medios de Comunicación	X		23 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		30 de octubre del 2023		

Regresar

¡Soy Evo!

5:14 p. m.
22/10/2023