Portafolio de Evidencia
Ficha:2883615

Servicio al cliente



SERVICIO NACIONAL DE APRENDIZAJE SENA
CENTRO: AGROEMPRESARIAL Y ACUICOLA

INSTRUCTOR: LEDIS ELENA ESCOBAR GIRON

PROGRAMA: FORMACION COMPLEMENTARIA PERSONAS

EN SITUACION DE DESPLAZAMIENTO-VICTIMA

LIDER DEL PROGRAMA: AURYS PEREZ ORTIZ

INTRODUCCION:

Estos programas ofrecido por el SENA, están diseñado para atender las necesidades básicas de Población víctima y todas las comunidades en general y a la vez ampliar el concepto de Turismo y Ecoturismo, mostrando la posibilidad que tenemos en nuestro país alrededor del tema, así mismo el SENA, decidió emprender la tarea de promocionar y darles a conocer a este tipo de población, una forma de emplearse en esta área y desarrollar unidades productivas de negocios. Como una estrategia de lucha contra la pobreza, como lo plantea la (Organización Mundial del Turismo) y a si mejorar la calidad de vida de ellos y la de su familia.

Debemos insistir en que esta población y si son preciso todas las comunidades, comprendan los factores limitantes y las dimensiones ambientales, sociales y económicas del desarrollo sustentable del turismo (ECOTURISMO Y TURISMO EN GENERAL) y conocer los instrumentos disponibles para la elaboración y gestión de planes de desarrollo y diseños de proyectos turísticos.

A la vez, se puede demostrar que el TURISMO, se ha convertido en una veta explotada, pero en creciente perspectiva, cuyos resultados se verán a corto plazo. Ya que el turismo y este tipo de programa de formación radica principalmente en el número creciente de demándate.

ESTRATEGIAS METODOLOGICAS

Centrada en la construcción de autonomía, para garantizar la calidad de formación, en el marco de la formación por competencias, el aprendizaje por proyectos y el uso de didácticas activas, que estimulan el pensamiento para la solución de problemas simulados y reales; soportadas en la utilización de las tecnologías de la información y la comunicación, integradas en ambientes abiertos que en todo caso recrean el contexto productivo y vinculan al aprendiz con la realidad cotidiana y el desarrollo de las competencias.

Igualmente, debe estimular de manera permanente la autocrítica y la reflexión del aprendiz sobre el que hacer y los resultados de aprendizaje que logra a través de la vinculación activa de las cuatro fuentes de información, para la construcción del conocimiento:

- Instructor – Tutor
- El Entorno
- Las Tics
- Trabajo Colaborativo

PROGRAMA DE FORMACION: SERVICIO AL CLIENTE

TIPO DE PROGRAMA: Complementaria

LINEA TECNOLOGICA: Cliente

RED TECNOLOGICA: Tecnología de Servicios

VERSION PROGRAMA: 2

CODIGO DEL PROGRAMA: 13530025

DURACION: 48 HORAS

JUSTIFICACION: *La atención y el servicio al cliente se constituyen en algunos de los elementos diferenciadores, que aportan al desarrollo y crecimiento de las empresas en la actualidad; en donde el cliente se convierte en el agente activo y razón de ser de las organizaciones, posicionando a cada empresa en el mercado laboral. Por lo anterior y por la gran demanda en los diferentes sectores productivos del país, se hace necesario disponer de un talento humano integral, que adopte estrategias acordes con las tendencias nacionales e internacionales que permitan ofrecer un trato diferencial al cliente de hoy.*

DESEMPEÑO: Auxiliar administrativo, Auxiliar Servicio Al Cliente

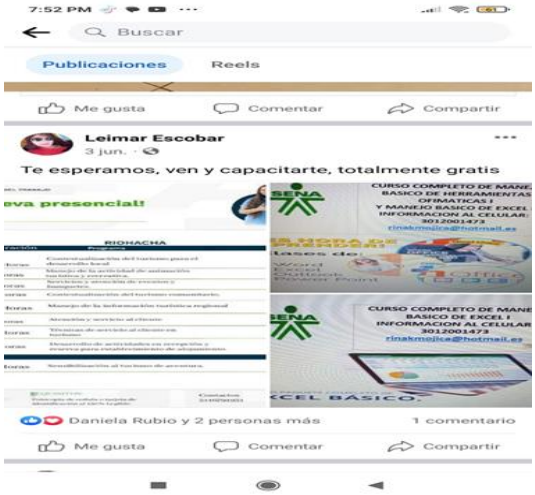
OCUPACIONES: Auxiliares administrativo, Auxiliares de información y Servicio al cliente

COMPETENCIA: Atender clientes de acuerdo con procedimiento de servicio y normativa



PROCESO DE FORMACION

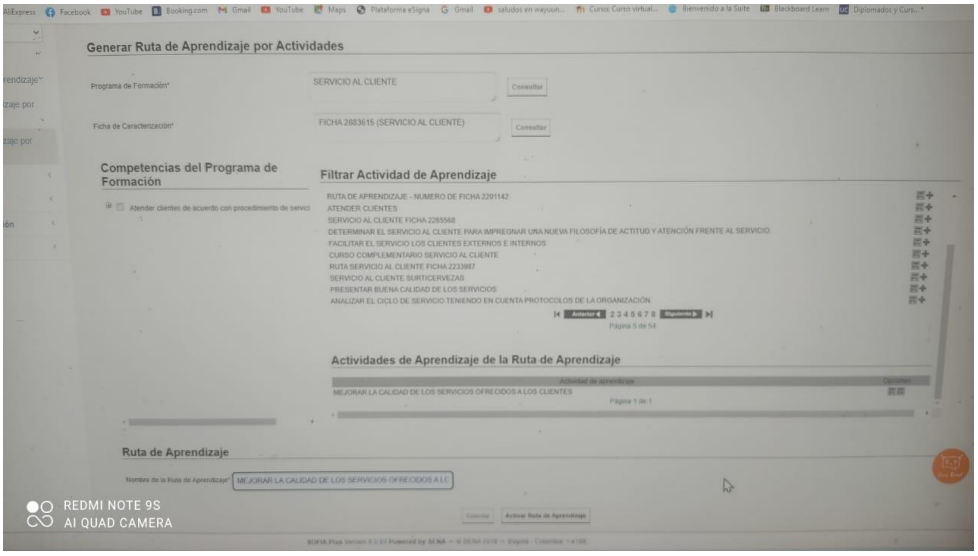
Publicación en las Redes Sociales (wassapp, correo electrónico, Facebook, otros),



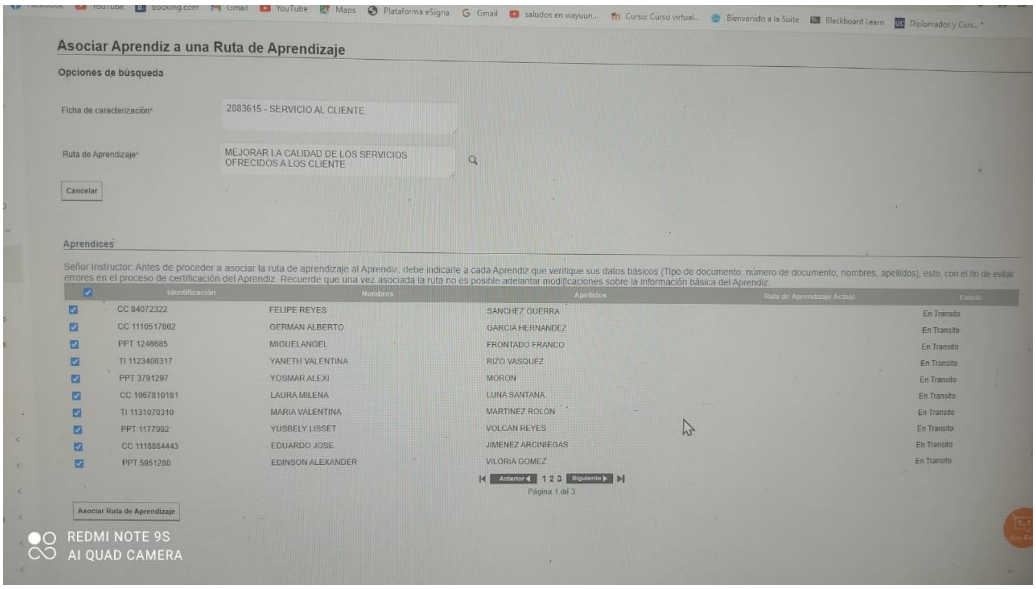
Recolección de documentos de Identificación y Datos del Aspirante,

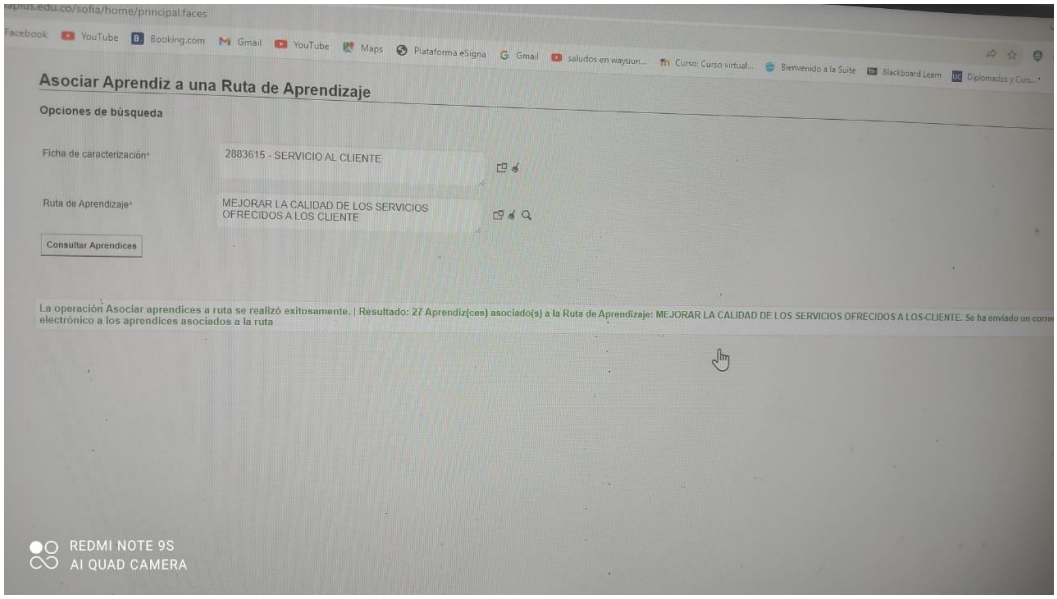


Generar Ruta



Asociar Aprendiz a una Rut





- ***Municipio**: Dibulla - **Ambiente:** Salón de Eventos Hotel Aurora - **Líder:** Sandra Silva Rojas - **Código de Ficha**:2883615 –**Horario**; 06:00 a 11:00 am Dirección**:** Corregimiento de Palomino, Troncal del Caribe- **Fecha de inicio**: 09/11/2023 - **Fecha de Finalización:** 29/11/2023 - **Horas** Ejecutadas**:** 48 - **N0. de Aprendices**: 30*



Foro(presentación y expectativas del Curso



Socialización de tipos de clientes



Dramatizado el Cliente Exigente