LISTA DE CHEQUEO EVALUACIÓN DE DESEMPEÑO

GUÍA 1 "Especificar condiciones de servicio al cliente".

Centro de formación:			
Programa:		**Ficha:**	
Caso de evaluación:		**Fecha:**	
Nombre aprendiz:		**ID:**	
Actividad de aprendizaje: Especificar condiciones de servicio al cliente de acuerdo con el contexto de la actividad logística.			

ÍTEM	CRITERIO	Cumple		OBSERVACIONES
	CARACTERIZACIÓN DE LA ORGANIZACIÓN	SI	NO	
1	Identifica la actividad económica de la organización.			
2	Reconoce misión, visión y objetivos de la organización.			
3	Interpreta el organigrama de la organización.			
CARACTERIZACIÓN DEL SERVICIO				
4	Caracteriza atributos del servicio.			
5	Identifica el proceso que requiere el servicio.			
6	Interpreta la política de servicio al cliente.			
IDENTIFICACIÓN DE CLIENTES				
8	Identifica al cliente de acuerdo con las solicitudes de servicio.			
9	Categoriza los tipos de clientes de la organización			
10	Reconoce las necesidades del cliente.			
RECONOCIMIENTO DEL CONTEXTO LOGISTICO				
11	Identifica los actores en el contexto logístico de la organización.			
12	Reconoce las funciones de cada uno de los actores identificados.			

Firma aprendiz evaluado:

_____ _____

Evaluador

Elaborado por Gabriel Barragán/Faber Chaparro (CGMLTI)