CRONOGRAMA DE ACTIVIDADES

PROGRAMA DE FORMACIÓN COMPLEMENTARIA:

ESTRATEGIA PARA EL MEJORAMIENTO DE LA COMPRESIÓN LECTORA.

CENTRO DE INDUSTRIA Y CONSTRUCCIÓN - REGIONAL TOLIMA

FECHA DE INICIO: 14 de Noviembre de 2023
FECHA LÍMITE DE RECEPCIÓN DE ACTIVIDADES: 14 de Diciembre de 2023
FECHA DE CIERRE: 15 de Diciembre de 2023

UNIDAD TEMÁTICA	RESULTADO DE APRENDIZAJE	CONFERENCIAS WEB (DÍA – HORA)	EVIDENCIAS DE APRENDIZAJE	FECHAS DE ENTREGA	
				INICIAL (DD/MM/AAAA)	TERMINAL (DD/MM/AAAA)
Actividades iniciales	**N/A**	**N/A**	Realizar él envió de la fotocopia del documento de identidad en formato pdf en el espacio de "**Actividades Iniciales". Esta actividad es calificable.** Participar en el "**Foro Socia**l", dispuesto en la carpeta de "Actividades Previas". **Esta actividad es No Calificable** Realizar la "**Actualización de datos del Aprendiz**", envío copia de documento de identidad y proceso de actualización de datos según indicaciones dispuestas en la carpeta de "Actividades Iniciales". **Esta actividad es No Calificable**.	**14/11/2023**	**21/11/2023**
Actividad de Aprendizaje 1 Reconocer tipología de clientes según el portafolio de servicios.	Prestar servicio al cliente teniendo en cuenta políticas de la organización.	16/11/2023 Bienvenida/ Tipología clientes. De las 10:00 a.m a 11:00 a.m	**Evidencia de Conocimiento**: **AA1-EVO1** - **Taller:** Identificar los diferentes tipos de clientes y sus características en relación con el servicio de atención que se les puede brindar. **Esta actividad es Calificable.** **Evidencia de Desempeño: AA1-EV02- Foro** "Juego de roles". **Esta actividad es Calificable.**	**14/11/2023**	**21/11/2023**
Actividad de Aprendizaje 2 Analizar el ciclo de servicio teniendo en cuenta protocolos de la organización.	Prestar servicio al cliente teniendo en cuenta políticas de la organización.	22/11/2023 Ciclo del Servicio al Cliente. De las 10:00 a.m a 11:00 a.m	**Evidencia de Conocimiento**: **AA2-EV01 - Cuestionario**: cliente, servicio al cliente y comunicación. **Esta actividad es Calificable**. **Evidencia de Conocimiento**: **AA2-EV02**- **Foro** "Ciclo de servicio". **Esta actividad es Calificable.**	**22/11/2023**	**29/11/2023**
Actividad de Aprendizaje 3 Aplicar el servicio al cliente utilizando comunicación asertiva a partir de estándares de calidad.	Prestar servicio al cliente teniendo en cuenta políticas de la organización.	1/12/2023 Aplicación del Servicio al Cliente. De las 10:00 a.m a 11:00 a.m	**Evidencia de Producto: AA3-EV01 - Presentación:** Necesidades del servicio al cliente. **Esta actividad es Calificable.**	**30/11/2023**	**07/12/2023**
Actividad de aprendizaje 4 Evaluar la prestación del servicio al cliente teniendo en cuenta protocolos requeridos.	Validar satisfacción del cliente según protocolos de la organización.	11/12/2023 Satisfacción del Cliente De las 10:00 a.m a 11:00 a.m	**Evidencia de Conocimiento**: **AA4-EV01** - **Informe:** encuesta de servicio. de acuerdo con los criterios de ley establecidos. **Esta actividad es Calificable.**	**08/12/23**	**15/12/2023**

FECHA LÍMITE DE RECEPCIÓN DE ACTIVIDADES – 14/12/2023

CIERRE ADMINSTRATIVO DEL CURSO - 15/12/2023

CRITERIO DE EVALUACIÓN: A= Aprobado D= No Aprobado

***Horario sujeto a variación, siempre que se dé un cambio a la programación el instructor comunicará oportunamente a través de anuncios y/o correos electrónicos