ntrada

## CONTENIDO

Buscar

Mostrar solo: Todo

Nueva carpeta  Agregar  Agregar Contenido

Regresar

Atencion Al Cliente En Los Procesos Administrativos (2896121) / PROYECTO / GUIA DE APRENDIZAJE

| NOMBRE | | TIPO | ACCIONES |
|---|---|---|---|
| TCU | Guia de Aprendizaje Atencion y Servicio en los ... | TCU | |
| TCU | Plan de Trabajo concertado | TCU | |

¡Soy Eva!

# GUIA DE APRENDIZAJE ATENCION Y SERVICIO EN LOS PROCESOS ADMINISTRATIVOS

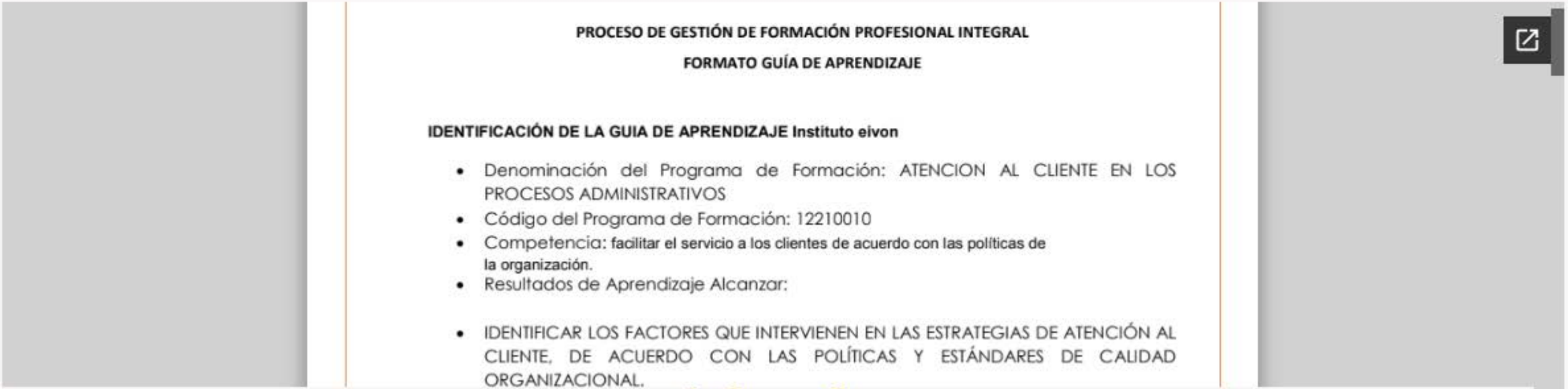
Guia de Aprendizaje Atencion y Servicio en los procesos administrativos

- Ocultar descripción

1 de 1

## Guia de Aprendizaje Atencion y Servicio en los procesos administrativos

Descargue la Guia de Aprendizaje Atencion y Servicio en los procesos administrativos AQUI



**PROCESO DE GESTIÓN DE FORMACIÓN PROFESIONAL INTEGRAL**

**FORMATO GUÍA DE APRENDIZAJE**

**IDENTIFICACIÓN DE LA GUIA DE APRENDIZAJE Instituto eivon**

- Denominación del Programa de Formación: ATENCION AL CLIENTE EN LOS PROCESOS ADMINISTRATIVOS
- Código del Programa de Formación: 12210010
- Competencia: facilitar el servicio a los clientes de acuerdo con las políticas de la organización.
- Resultados de Aprendizaje Alcanzar:

- IDENTIFICAR LOS FACTORES QUE INTERVIENEN EN LAS ESTRATEGIAS DE ATENCIÓN AL CLIENTE, DE ACUERDO CON LAS POLÍTICAS Y ESTÁNDARES DE CALIDAD ORGANIZACIONAL.

1 de 1

Buscar
22°C Mayorm. nubla...
ESP
7:36 p. m.
6/12/2023

# PLAN DE TRABAJO CONCERTADO

- Ocultar descripción



## Plan de Trabajo concertado

Descargue el Guia de Aprendizaje Atencion y Servicio en los procesos administrativos AQUI

| | |
|---|---|
| **Fecha:** | Diciembre 1 de 2023 |
| **Competencia:** | facilitar el servicio a los clientes de acuerdo con las políticas de la organización. |
| **Programa** | ATENCION Y SERVICIO EN LOS PROCESOS ADMINISTRATIVOS |
| **FICHA** | **2896121** |

| Resultados | Actividades a Desarrollar | Forma de entrega o presentación | | Fecha de entrega o presentación | Entrego | |
|---|---|---|---|---|---|---|
| | | *Física* | *Digital* | | *SI* | *NO* |
| **Identificar los factores que intervienen en la estrategia de atención y servicio al cliente personalizado de acuerdo con las políticas y estándares de calidad de la organización.** | **Actividad 1: Saberes Previos:** los aprendices realizarán aportes respecto a ellos, y como ha sido su evolución en las temáticas de atención y servicio | X | | Diciembre 1 al 15 | X | |
| | **Actividad 2: comunicación activa:** El aprendiz desarrollara en grupo de trabajo la oratoria como punto clave para identificar cómo es su comunicación tanto verbal como no verbal permitiendo, mejorar en su lenguaje mejorando sus posibles deficiencias | X | | Diciembre 1 al 15 | X | |
| | **Actividad 3: Canales de percepción** | X | | Diciembre 1 al 15 | X | |
| | **Actividad 4: Ejercicio de Oratoria:** Observación del Aprendiz, aplica técnicas de comunicación asertiva, cuando en el proceso de simulación de la realidad y juego de roles selecciona las metodologías y características adecuadas para desempeñarse frente a un público especifico. | X | | Diciembre 1 al 15 | X | |

**SENA – Centro de comercio y servicios, Risaralda**
**Técnico en Venta de productos y servicios**



Buscar
22°C Mayorm. nubla...
ESP
7:37 p. m.
6/12/2023

## CONTENIDO

Buscar

Mostrar solo: Todo

Nueva carpeta | Agregar | Agregar Contenido

Atencion Al Cliente En Los Procesos Administrativos (2896121) / Instrumentos de Evaluación

| NOMBRE | TIPO | ACCIONES |
|---|---|---|
| lista de chequeo para evidencias de Producto | Recurso | |
| lista de chequeo para evidencias de desempeño | Recurso | |
| lista de chequeo para exposiciones | Recurso | |

Regresar

¡Soy Eva!

## LIBRO SERVICIO AL CLIENTE

- Ocultar descripción

1 de 1

---

# Libro Servicio al Cliente

Descargue el Libro Servicio al Cliente AQUI




1 de 1

Buscar
21°C Mayorm. nubla...
ESP
7:40 p. m.
6/12/2023