PLAN DE TRABAJO CONCERTADO

Fecha:	1 DE DICIEMBRE
Competencia:	Atender clientes de acuerdo con procedimiento de servicio y normativa
Actividades del proyecto:	Identificar los procedimientos administrativos y tipos de clientes de las MiPymes mediante el uso de herramientas ofimáticas y análisis de información.
FICHA	2896475

Resultados	Actividad a desarrollar	Forma de entrega o presentación		Fecha de entrega o presentación	Entrego	
		Física	*Digital*		*SI*	*NO*
IDENTIFICAR LOS FACTORES QUE INTERVIENEN EN LAS ESTRATEGIAS DE ATENCIÓN AL CLIENTE, DE ACUERDO CON LAS POLÍTICAS Y ESTÁNDARES DE CALIDAD ORGANIZACIONAL.	Sopa de letras con palabras clave en la atención al cliente	x		2 dic		
DIRECCIONAR EL REQUERIMIENTO DEL CLIENTE SEGÚN PROCEDIMIENTOS DE SERVICIO	Tipología de clientes	x		5 dic		
ATENDER AL CLIENTE A TRAVÉS DE LOS CANALES DISPONIBLES TENIENDO EN CUENTA SUS CARACTERÍSTICAS,	Etiqueta y Protocolo de atención al cliente	x				
		x		7 dic		

CONDICIÓN (FÍSICA HUMANA Y SOCIAL), NECESIDADES Y LOS PROTOCOLOS PROPICIAR LA SOLUCIÓN DE LAS NECESIDADES DEL CLIENTE SEGÚN PROCEDIMIENTOS DE SERVICIO ORGANIZACIONALES. VALORAR LA ATENCIÓN SEGÚN LA SATISFACCIÓN EVIDENCIADA POR EL CLIENTE.	Medios tecnológicos para la atención al cliente	x		12 dic		
	Encuesta de satisfacción	15 dic				
Aprendices que deban evidencias	Finalización del curso			15 al 19		

Aprendiz:	todos	**Instructor:**	Luz Nancy Franco B.
Documento del Aprendiz:		**Documento del instructor:**	42127172
Firma del aprendiz: LISTA DE ASISTENCIA DIGITAL		*Firma del instructor:* 	