| |
|---|
| PROGRAMA DE FORMACIÓN: ASESORIA COMERCIAL |
| FICHA: 2697201 |
| COMPETENCIA: Verificación de la experiencia de servicio al cliente. |
| RESULTADO DE APRENDIZAJE: Determinar acciones posventa a partir de la experiencia de servicio 144 horas |
| **ACTIVIDAD DE APRENDIZAJE:** **VERIFICAR LOS RESULTADOS DEL DISEÑO DE ESTRATEGIAS COMERCIALES Y DE SEGUIMIENTO APLICADO A CLIENTES DE LOSPROYECTOS DE AULA DE LOS APRENDICES DE LA DOBLE** |

| APRENDICES | ACTIVIDAD A DESARROLLAR | FORMA DE ENTREGA | | FECHA DE ENTREGA | ENTREGÓ | |
|---|---|---|---|---|---|---|
| | | FÍSICA | DIGITAL | | SI | NO |
| Adrian Fuentes Delgado | 1 Para identificar lo que realmente necesitan los clientes veremos el siguiente video ¿La gallina o el huevo? https://youtu.be/U8bohrpp_nQ , de forma individual realizar un análisis en 8 renglones, sobre la importancia de conocer los gustos y preferencias de los clientes para lograr atender sus necesidades y mejorar la experiencia del servicio. | x | | 19-02-2024 | X | |
| Adriana Sofia Contreras Gomez | | x | | 19-02-2024 | X | |
| Bleidy Londoño Salcedo | | x | | 19-02-2024 | | |
| David Jose Oviedo Oliveros | | x | | 19-02-2024 | X | |
| Elizabeth Marriaga Montalvo | | x | | 19-02-2024 | | |
| Emily Alejandra Miranda Causil | | x | | 19-02-2024 | X | |
| Eva Sandrith Perez Amaya | | x | | 19-02-2024 | X | |
| Hernan Jose Berrocal Madera | | x | | 19-02-2024 | X | |
| Ibeth Guerra Mestra | | x | | 19-02-2024 | | |
| Isabella Correa Doria | | x | | 19-02-2024 | X | |
| Jhan Carlos Castillo Sotelo | | x | | 19-02-2024 | X | |
| Jhoan sebastian Navarro Pacheco | | x | | 19-02-2024 | X | |
| Karolay Yisseth Perez España | | x | | 19-02-2024 | X | |
| Kaleth Jose Burgos Herrera | | x | | 19-02-2024 | X | |
| Leidy Tatiana Paez Ramirez | | x | | 19-02-2024 | X | |
| Lisbeth Argel Espitia | | x | | 19-02-2024 | X | |
| Maria Andrea Negrerte Espitia | | x | | 19-02-2024 | | |
| Natalia Andrea Arteaga Gomez | | x | | 19-02-2024 | X | |
| Raquel Alicia Montilla Perez | | x | | 19-02-2024 | X | |
| Rebeca Alicia Montilla Perez | | x | | 19-02-2024 | X | |
| Robert Neith De Alba Payares | | x | | 19-02-2024 | X | |
| Sandy Espitia Peña | | x | | 19-02-2024 | X | |
| Sebastian Godin Barrera | | x | | 19-02-2024 | X | |
| Santiago Gomez Garcia | | x | | 19-02-2024 | X | |
| Suley Regno Espitia | | x | | 19-02-2024 | X | |
| Yesica Paola Delgado Genes | | x | | 19-02-2024 | X | |

| |
|---|
| PROGRAMA DE FORMACIÓN: ASESORIA COMERCIAL |
| FICHA: 2697201 |
| COMPETENCIA: Verificación de la experiencia de servicio al cliente. |
| RESULTADO DE APRENDIZAJE: Determinar acciones posventa a partir de la experiencia de servicio 144 horas |
| **ACTIVIDAD DE APRENDIZAJE: VERIFICAR LOS RESULTADOS DEL DISEÑO DE ESTRATEGIAS COMERCIALES Y DE SEGUIMIENTO APLICADO A CLIENTES DE LOSPROYECTOS DE AULA DE LOS APRENDICES DE LA DOBLE** |

| APRENDICES | ACTIVIDAD A DESARROLLAR | FORMA DE ENTREGA | | FECHA DE ENTREGA | ENTREGÓ | |
|---|---|---|---|---|---|---|
| | | FÍSICA | DIGITAL | | SI | NO |
| Adrian Fuentes Delgado | 2. Conservatorio: "Nada es al azar en atención al cliente" Miremos cómo en una buena organización mejorar las incidencias y reclamaciones puede marcar la diferencia en la percepción de los clientes en la empresa. Para esta actividad es importante leer el link: https://www.gestionar- facil.com/seguimiento-de-casos- en-atención-al-cliente/ Realizar un comentario argumentativo y socializarlo sobre el caso de todo Ruedas y Silverwheels. | x | X | 04-03-2024 | X | |
| Adriana Sofia Contreras Gomez | | x | X | 04-03-2024 | X | |
| Bleidy Londoño Salcedo | | x | X | 04-03-2024 | | |
| David Jose Oviedo Oliveros | | x | X | 04-03-2024 | | |
| Elizabeth Marriaga Montalvo | | x | X | 04-03-2024 | | |
| Emily Alejandra Miranda Causil | | x | X | 04-03-2024 | X | |
| Eva Sandrith Perez Amaya | | x | X | 04-03-2024 | X | |
| Hernan Jose Berrocal Madera | | x | X | 04-03-2024 | X | |
| Ibeth Guerra Mestra | | x | X | 04-03-2024 | | |
| Isabella Correa Doria | | x | X | 04-03-2024 | X | |
| Jhan Carlos Castillo Sotelo | | x | X | 04-03-2024 | X | |
| Jhoan sebastian Navarro Pacheco | | x | X | 04-03-2024 | X | |
| Karolay Yisseth Perez España | | x | X | 04-03-2024 | X | |
| Kaleth Jose Burgos Herrera | | x | X | 04-03-2024 | X | |
| Leidy Tatiana Paez Ramirez | | x | X | 04-03-2024 | X | |
| Lisbeth Argel Espitia | | x | X | 04-03-2024 | X | |
| Maria Andrea Negrerte Espitia | | x | X | 04-03-2024 | | |
| Natalia Andrea Arteaga Gomez | | x | X | 04-03-2024 | X | |
| Raquel Alicia Montilla Perez | | x | X | 04-03-2024 | X | |
| Rebeca Alicia Montilla Perez | | x | X | 04-03-2024 | X | |
| Robert Neith De Alba Payares | | x | X | 04-03-2024 | X | |
| Sandy Espitia Peña | | x | X | 04-03-2024 | X | |
| Sebastian Godin Barrera | | x | X | 04-03-2024 | X | |
| Santiago Gomez Garcia | | x | X | 04-03-2024 | X | |
| Suley Regno Espitia | | | | 04-03-2024 | | |
| Yesica Paola Delgado Genes | | | | 04-03-2024 | | |

PROGRAMA DE FORMACIÓN: ASESORIA COMERCIAL

FICHA: 2697201

COMPETENCIA: Verificación de la experiencia de servicio al cliente.

RESULTADO DE APRENDIZAJE: Determinar acciones posventa a partir de la experiencia de servicio 144 horas

**ACTIVIDAD DE APRENDIZAJE:** **VERIFICAR LOS RESULTADOS DEL DISEÑO DE ESTRATEGIAS COMERCIALES Y DE SEGUIMIENTO APLICADO A CLIENTES DE LOSPROYECTOS DE AULA DE LOS APRENDICES DE LA DOBLE.**

| APRENDICES | ACTIVIDAD A DESARROLLAR | FORMA DE ENTREGA | | FECHA DE ENTREGA | ENTREGÓ | |
|---|---|---|---|---|---|---|
| | | FÍSICA | DIGITAL | | SI | NO |
| Adrian Fuentes Delgado | 3 Con el glosario de términos de la guía de aprendizaje en Gaes en grupos colaborativos preparar el juego "Encuentra la palabra" y por medio de mímica y dramatización un aprendiz de otro grupo de trabajo adivinara la palabra que se está interpretando. | x | X | 11-03-2024 | X | |
| Adriana Sofia Contreras Gomez | | x | X | 11-03-2024 | X | |
| Bleidy Londoño Salcedo | | x | X | 11-03-2024 | | |
| David Jose Oviedo Oliveros | | x | X | 11-03-2024 | X | |
| Elizabeth Marriaga Montalvo | | x | X | 11-03-2024 | | |
| Emily Alejandra Miranda Causil | | x | X | 11-03-2024 | X | |
| Eva Sandrith Perez Amaya | | x | X | 11-03-2024 | X | |
| Hernan Jose Berrocal Madera | | x | X | 11-03-2024 | X | |
| Ibeth Guerra Mestra | | x | X | 11-03-2024 | | |
| Isabella Correa Doria | | x | X | 11-03-2024 | X | |
| Jhan Carlos Castillo Sotelo | | x | X | 11-03-2024 | X | |
| Jhoan sebastian Navarro Pacheco | | x | X | 11-03-2024 | X | |
| Karolay Yisseth Perez España | | x | X | 11-03-2024 | X | |
| Kaleth Jose Burgos Herrera | | x | X | 11-03-2024 | X | |
| Leidy Tatiana Paez Ramirez | | x | X | 11-03-2024 | X | |
| Lisbeth Argel Espitia | | x | X | 11-03-2024 | X | |
| Maria Andrea Negrerte Espitia | | x | X | 11-03-2024 | X | |
| Natalia Andrea Arteaga Gomez | | x | X | 11-03-2024 | X | |
| Raquel Alicia Montilla Perez | | x | X | 11-03-2024 | X | |
| Rebeca Alicia Montilla Perez | | x | X | 11-03-2024 | X | |
| Robert Neith De Alba Payares | | x | X | 11-03-2024 | X | |
| Sandy Espitia Peña | | x | X | 11-03-2024 | | |
| Sebastian Godin Barrera | | x | X | 11-03-2024 | X | |
| Santiago Gomez Garcia | | x | X | 11-03-2024 | X | |
| Suley Regno Espitia | | x | X | 11-03-2024 | x | |
| Yesica Paola Delgado Genes | | x | X | 11-03-2024 | | |

PROGRAMA DE FORMACIÓN: ASESORIA COMERCIAL

FICHA: 2697201

COMPETENCIA: Verificación de la experiencia de servicio al cliente.

RESULTADO DE APRENDIZAJE: Determinar acciones posventa a partir de la experiencia de servicio 144 horas

**ACTIVIDAD DE APRENDIZAJE:** **VERIFICAR LOS RESULTADOS DEL DISEÑO DE ESTRATEGIAS COMERCIALES Y DE SEGUIMIENTO APLICADO A CLIENTES DE LOSPROYECTOS DE AULA DE LOS APRENDICES DE LA DOBLE**

| APRENDICES | ACTIVIDAD A DESARROLLAR | FORMA DE ENTREGA | | FECHA DE ENTREGA | ENTREGÓ | |
|---|---|---|---|---|---|---|
| | | FÍSICA | DIGITAL | | SI | NO |
| Adrian Fuentes Delgado | 4 Existen diversas técnicas de identificación de necesidades tanto para clientes internos como para clientes externos, teniendo en cuenta que las acciones realizadas en el interno se reflejaran en el cliente externo. Es por eso importante que el aprendiz asimile la lectura: "Como entender expectativas de los clientes"<br>El instructor utilizando "FMR_001_Identificacion de Necesidades" realizar un listado de necesidades detectadas según información recolectada. | x | | 18-03-2024 | X | |
| Adriana Sofia Contreras Gomez | | x | | 18-03-2024 | X | |
| Bleidy Londoño Salcedo | | x | | 18-03-2024 | X | |
| David Jose Oviedo Oliveros | | x | | 18-03-2024 | X | |
| Elizabeth Marriaga Montalvo | | x | | 18-03-2024 | X | |
| Emily Alejandra Miranda Causil | | x | | 18-03-2024 | X | |
| Eva Sandrith Perez Amaya | | x | | 18-03-2024 | X | |
| Hernan Jose Berrocal Madera | | x | | 18-03-2024 | X | |
| Ibeth Guerra Mestra | | x | | 18-03-2024 | X | |
| Isabella Correa Doria | | x | | 18-03-2024 | X | |
| Jhan Carlos Castillo Sotelo | | x | | 18-03-2024 | X | |
| Jhoan sebastian Navarro Pacheco | | x | | 18-03-2024 | X | |
| Karolay Yisseth Perez España | | x | | 18-03-2024 | X | |
| Kaleth Jose Burgos Herrera | | x | | 18-03-2024 | X | |
| Leidy Tatiana Paez Ramirez | | x | | 18-03-2024 | X | |
| Lisbeth Argel Espitia | | x | | 18-03-2024 | X | |
| Maria Andrea Negrerte Espitia | | x | | 18-03-2024 | X | |
| Natalia Andrea Arteaga Gomez | | x | | 18-03-2024 | X | |
| Raquel Alicia Montilla Perez | | x | | 18-03-2024 | X | |
| Rebeca Alicia Montilla Perez | | x | | 18-03-2024 | X | |
| Robert Neith De Alba Payares | | x | | 18-03-2024 | X | |
| Sandy Espitia Peña | | x | | 18-03-2024 | X | |
| Sebastian Godin Barrera | | x | | 18-03-2024 | X | |
| Santiago Gomez Garcia | | x | | 18-03-2024 | X | |
| Suley Regno Espitia | | x | | 18-03-2024 | x | |
| Yesica Paola Delgado Genes | | | | 18-03-2024 | | |

| |
|---|
| PROGRAMA DE FORMACIÓN: ASESORIA COMERCIAL |
| FICHA: 2697201 |
| COMPETENCIA: Verificación de la experiencia de servicio al cliente. |
| RESULTADO DE APRENDIZAJE: Determinar acciones posventa a partir de la experiencia de servicio 144 horas |
| ACTIVIDAD DE APRENDIZAJE: VERIFICAR LOS RESULTADOS DEL DISEÑO DE ESTRATEGIAS COMERCIALES Y DE SEGUIMIENTO APLICADO A CLIENTES DE LOSPROYECTOS DE AULA DE LOS APRENDICES DE LA DOBLE |

| APRENDICES | ACTIVIDAD A DESARROLLAR | FORMA DE ENTREGA | | FECHA DE ENTREGA | ENTREGÓ | |
|---|---|---|---|---|---|---|
| | | FÍSICA | DIGITAL | | SI | NO |
| Adrian Fuentes Delgado | 5 En esta actividad deberán elaborar un mapa de comparaciones en presentación en Power Point donde expliquen con ejemplos claros el seguimiento a cliente off- line y on-line y explique ¿Cómo dar seguimiento a los clientes? Prestando atención a tus consumidores actuales, sin importar qué tan pequeños sean, es esencial para mantener tu negocio a flote. En los siguientes link encontrara bases para realizar el mapa de comparaciones: https://www.entrepreneur.com/article/265839 | x | | 15-04-2024 | | |
| Adriana Sofia Contreras Gomez | | x | | 15-04-2024 | | |
| Bleidy Londoño Salcedo | | x | | 15-04-2024 | | |
| David Jose Oviedo Oliveros | | x | | 15-04-2024 | | |
| Elizabeth Marriaga Montalvo | | x | | 15-04-2024 | | |
| Emily Alejandra Miranda Causil | | x | | 15-04-2024 | | |
| Eva Sandrith Perez Amaya | | x | | 15-04-2024 | | |
| Hernan Jose Berrocal Madera | | x | | 15-04-2024 | | |
| Ibeth Guerra Mestra | | x | | 15-04-2024 | | |
| Isabella Correa Doria | | x | | 15-04-2024 | | |
| Jhan Carlos Castillo Sotelo | | x | | 15-04-2024 | | |
| Jhoan sebastian Navarro Pacheco | | x | | 15-04-2024 | | |
| Karolay Yisseth Perez España | | x | | 15-04-2024 | | |
| Kaleth Jose Burgos Herrera | | x | | 15-04-2024 | | |
| Leidy Tatiana Paez Ramirez | | x | | 15-04-2024 | | |
| Lisbeth Argel Espitia | | x | | 15-04-2024 | | |
| Maria Andrea Negrerte Espitia | | x | | 15-04-2024 | | |
| Natalia Andrea Arteaga Gomez | | x | | 15-04-2024 | | |
| Raquel Alicia Montilla Perez | | x | | 15-04-2024 | | |
| Rebeca Alicia Montilla Perez | | x | | 15-04-2024 | | |
| Robert Neith De Alba Payares | | x | | 15-04-2024 | | |
| Sandy Espitia Peña | | x | | 15-04-2024 | | |
| Sebastian Godin Barrera | | x | | 15-04-2024 | | |
| Santiago Gomez Garcia | | x | | 15-04-2024 | | |
| Suley Regno Espitia | | | | 15-04-2024 | | |
| Yesica Paola Delgado Genes | | | | 15-04-2024 | | |

PROGRAMA DE FORMACIÓN: ASESORIA COMERCIAL

FICHA: 2697201

COMPETENCIA: Verificación de la experiencia de servicio al cliente.

RESULTADO DE APRENDIZAJE: Determinar acciones posventa a partir de la experiencia de servicio 144 horas

**ACTIVIDAD DE APRENDIZAJE: VERIFICAR LOS RESULTADOS DEL DISEÑO DE ESTRATEGIAS COMERCIALES Y DE SEGUIMIENTO APLICADO A CLIENTES DE LOSPROYECTOS DE AULA DE LOS APRENDICES DE LA DOBLE**

| APRENDICES | ACTIVIDAD A DESARROLLAR | FORMA DE ENTREGA | | FECHA DE ENTREGA | ENTREGÓ | |
|---|---|---|---|---|---|---|
| | | FÍSICA | DIGITAL | | SI | NO |
| Adrian Fuentes Delgado | 6 Las reclamaciones de los clientes. Hoy en día, existe mayor competencia entre las organizaciones, Lograr la satisfacción de nuestros clientes se ha convertido en toda una necesidad. Por tal motivo, es de especial relevancia, contar con un proceso para gestionar las reclamaciones de los clientes. Apoyados en el link: https://www.isotools.com.co/definir-proceso-gestionar-las-reclamaciones-los-clientes/ . Los apéndices deberán seguir el caso de una empresa, por ejemplo: GFPI-F-135 V01 https://www.claro.com.co/personas/legal-y-regulatorio/pqr/; https://www.decameron.com/es/pe-libro-de-reclamaciones y mediante mapa mental exponer los casos. | x | | 22-04-2024 | | |
| Adriana Sofia Contreras Gomez | | x | | 22-04-2024 | | |
| Bleidy Londoño Salcedo | | x | | 22-04-2024 | | |
| David Jose Oviedo Oliveros | | x | | 22-04-2024 | | |
| Elizabeth Marriaga Montalvo | | x | | 22-04-2024 | | |
| Emily Alejandra Miranda Causil | | x | | 22-04-2024 | | |
| Eva Sandrith Perez Amaya | | x | | 22-04-2024 | | |
| Hernan Jose Berrocal Madera | | x | | 22-04-2024 | | |
| Ibeth Guerra Mestra | | x | | 22-04-2024 | | |
| Isabella Correa Doria | | x | | 22-04-2024 | | |
| Jhan Carlos Castillo Sotelo | | x | | 22-04-2024 | | |
| Jhoan sebastian Navarro Pacheco | | x | | 22-04-2024 | | |
| Karolay Yisseth Perez España | | x | | 22-04-2024 | | |
| Kaleth Jose Burgos Herrera | | x | | 22-04-2024 | | |
| Leidy Tatiana Paez Ramirez | | x | | 22-04-2024 | | |
| Lisbeth Argel Espitia | | x | | 22-04-2024 | | |
| Maria Andrea Negrerte Espitia | | x | | 22-04-2024 | | |
| Natalia Andrea Arteaga Gomez | | x | | 22-04-2024 | | |
| Raquel Alicia Montilla Perez | | x | | 22-04-2024 | | |
| Rebeca Alicia Montilla Perez | | x | | 22-04-2024 | | |
| Robert Neith De Alba Payares | | x | | 22-04-2024 | | |
| Sandy Espitia Peña | | x | | 22-04-2024 | | |
| Sebastian Godin Barrera | | X | | 22-04-2024 | | |
| Santiago Gomez Garcia | | X | | 22-04-2024 | | |
| Suley Regno Espitia | | x | | 22-04-2024 | | |
| Yesica Paola Delgado Genes | | x | | 22-04-2024 | | |

| |
|---|
| PROGRAMA DE FORMACIÓN: ASESORIA COMERCIAL |
| FICHA: 2697201 |
| COMPETENCIA: Verificación de la experiencia de servicio al cliente. |
| RESULTADO DE APRENDIZAJE: Determinar acciones posventa a partir de la experiencia de servicio 144 horas |
| ACTIVIDAD DE APRENDIZAJE: VERIFICAR LOS RESULTADOS DEL DISEÑO DE ESTRATEGIAS COMERCIALES Y DE SEGUIMIENTO APLICADO A CLIENTES DE LOSPROYECTOS DE AULA DE LOS APRENDICES DE LA DOBLE |

| APRENDICES | ACTIVIDAD A DESARROLLAR | FORMA DE ENTREGA | | FECHA DE ENTREGA | ENTREGÓ | |
|---|---|---|---|---|---|---|
| | | FÍSICA | DIGITAL | | SI | NO |
| Adrian Fuentes Delgado | 7 Se entienden a los indicadores de satisfacción del cliente como aquellos datos que nos permiten medir el estado del cliente con relación al servicio o producto ofrecido. Entendiendo, por tanto, el concepto indicador como el resultado de la relación entre dos o mas datos que permite medir de forma cuantitativa o cualitativas sucesos para poder tomar acciones y satisfacción del cliente como el estado del cliente después de haber recibido el servicio o producto. Par esta actividad deberán apoyarse en la lectura del link: http://www.marketingcmm.com/indicadores-de-satisfaccion-del- cliente/ y http://www.softland.la/actualidad/metricas-e-indicadores-de-gestion y el libro "Como medir el valor del cliente - Humberto Serna Gómez & Carolina Barrio". Página 78 – 84. Luego de las lecturas el aprendiz aplicara mediante un caso los indicadores pertinentes. Una vez leída y analizada esta información responder las siguientes preguntas de medición del servicio:<br>a. ¿Porque es importante medir la satisfacción de los clientes por medio de indicadores?<br>b. ¿Cuáles son los principales usos de los indicadores de satisfacción de clientes?<br>c. ¿Cómo se ubican los indicadores de satisfacción dentro de las organizaciones?<br>d. Explique 5 indicadores de satisfacción de clientes e.Según sus palabras explique Métrica e indicador<br>e. ¿Es importante para las organizaciones medir la satisfacción del servicio a los clientes? | x | | 29-04-2024 | | |
| Adriana Sofia Contreras Gómez | | x | | 29-04-2024 | | |
| Bleidy Londoño Salcedo | | x | | 29-04-2024 | | |
| David José Oviedo Oliveros | | x | | 29-04-2024 | | |
| Elizabeth Marriaga Montalvo | | x | | 29-04-2024 | | |
| Emily Alejandra Miranda Causil | | x | | 29-04-2024 | | |
| Eva Sandrith Perez Amaya | | x | | 29-04-2024 | | |
| Hernan Jose Berrocal Madera | | x | | 29-04-2024 | | |
| Ibeth Guerra Mestra | | x | | 29-04-2024 | | |
| Isabella Correa Doria | | x | | 29-04-2024 | | |
| Jhan Carlos Castillo Sotelo | | x | | 29-04-2024 | | |
| Jhoan sebastian Navarro Pacheco | | x | | 29-04-2024 | | |
| Karolay Yisseth Perez España | | x | | 29-04-2024 | | |
| Kaleth Jose Burgos Herrera | | x | | 29-04-2024 | | |
| Leidy Tatiana Paez Ramirez | | x | | 29-04-2024 | | |
| Lisbeth Argel Espitia | | x | | 29-04-2024 | | |
| Maria Andrea Negrerte Espitia | | x | | 29-04-2024 | | |
| Natalia Andrea Arteaga Gomez | | x | | 29-04-2024 | | |
| Raquel Alicia Montilla Perez | | x | | 29-04-2024 | | |
| Rebeca Alicia Montilla Perez | | x | | 29-04-2024 | | |
| Robert Neith De Alba Payares | | x | | 29-04-2024 | | |
| Sandy Espitia Peña | | x | | 29-04-2024 | | |
| Sebastian Godin Barrera | | x | | 29-04-2024 | | |
| Santiago Gomez Garcia | | x | | 29-04-2024 | | |
| Suley Regno Espitia | | X | | 29-04-2024 | | |
| Yesica Paola Delgado Genes | | X | | 29-04-2024 | | |

| |
|---|
| PROGRAMA DE FORMACIÓN: ASESORIA COMERCIAL |
| FICHA: 2697201 |
| COMPETENCIA: Verificación de la experiencia de servicio al cliente. |
| RESULTADO DE APRENDIZAJE: Ejecutar acciones postventa de acuerdo con políticas de la organización 48 horas |
| ACTIVIDAD DE APRENDIZAJE: VERIFICAR LOS RESULTADOS DEL DISEÑO DE ESTRATEGIAS COMERCIALES Y DE SEGUIMIENTO APLICADO A CLIENTES DE LOSPROYECTOS DE AULA DE LOS APRENDICES DE LA DOBLE |

| APRENDICES | ACTIVIDAD A DESARROLLAR | FORMA DE ENTREGA | | FECHA DE ENTREGA | ENTREGÓ | |
|---|---|---|---|---|---|---|
| | | FÍSICA | DIGITAL | | SI | NO |
| Adrian Fuentes Delgado | 8 Las PQR,(Peticiones, Quejas y Recursos), son las actividades básicas del proceso de servicio al cliente desarrolladas en las oficinas comerciales que responden a las necesidades de los clientes. La importancia de la búsqueda de altos niveles de satisfacción entre los clientes a través de la atención eficaz y oportuna de sus manifestaciones, que se logrará si sus recursos se concentran en buscar soluciones y no en gestionar solicitudes. La plantilla de proceso de PQRS de Bizagi ayudará a gestionar las Peticiones, Quejas, Reclamos y Sugerencias a través de la definición del flujo de información, de las responsabilidades de las distintas actividades que deben ser realizadas para su atención, la fácil consulta de los datos y el control del proceso. El aprendiz deberá repasar sus Conocimientos de flujo de procesos. Es importante que el aprendiz indague sobre el PQRS en link:http://jygbusiness.pqr.com.co/index.php/que-es-un-pqr, , http://23.23.245.75/CCCartagena/its-gestion/archivos/MC-P04/Procedimiento%20Atenci%C3%B3n%20de%20PQRS.pdf , http://www.pqr.mil.co/ El instructor explicara la estrategia didáctica activa el flujo de procesos para que el aprendiz elabore un tabla de gestión de procesos de PQRS para una empresa. Tutorial en YouTube: https://www.youtube.com/watch?v=EDue6vtmczU | x | | 06-05-2024 | | |
| Adriana Sofia Contreras Gomez | | x | | 06-05-2024 | | |
| Bleidy Londoño Salcedo | | x | | 06-05-2024 | | |
| David Jose Oviedo Oliveros | | x | | 06-05-2024 | | |
| Elizabeth Marriaga Montalvo | | x | | 06-05-2024 | | |
| Emily Alejandra Miranda Causil | | x | | 06-05-2024 | | |
| Eva Sandrith Perez Amaya | | x | | 06-05-2024 | | |
| Hernan Jose Berrocal Madera | | x | | 06-05-2024 | | |
| Ibeth Guerra Mestra | | x | | 06-05-2024 | | |
| Isabella Correa Doria | | x | | 06-05-2024 | | |
| Jhan Carlos Castillo Sotelo | | x | | 06-05-2024 | | |
| Jhoan sebastian Navarro Pacheco | | x | | 06-05-2024 | | |
| Karolay Yisseth Perez España | | x | | 06-05-2024 | | |
| Kaleth Jose Burgos Herrera | | x | | 06-05-2024 | | |
| Leidy Tatiana Paez Ramirez | | x | | 06-05-2024 | | |
| Lisbeth Argel Espitia | | x | | 06-05-2024 | | |
| Maria Andrea Negrerte Espitia | | x | | 06-05-2024 | | |
| Natalia Andrea Arteaga Gomez | | x | | 06-05-2024 | | |
| Raquel Alicia Montilla Perez | | x | | 06-05-2024 | | |
| Rebeca Alicia Montilla Perez | | x | | 06-05-2024 | | |
| Robert Neith De Alba Payares | | x | | 06-05-2024 | | |
| Sandy Espitia Peña | | x | | 06-05-2024 | | |
| Sebastian Godin Barrera | | x | | 06-05-2024 | | |
| Santiago Gomez Garcia | | x | | 06-05-2024 | | |
| Suley Regno Espitia | | X | | 06-05-2024 | | |
| Yesica Paola Delgado Genes | | X | | 06-05-2024 | | |

| |
|---|
| PROGRAMA DE FORMACIÓN: ASESORIA COMERCIAL |
| FICHA: 2697201 |
| COMPETENCIA: Verificación de la experiencia de servicio al cliente. |
| RESULTADO DE APRENDIZAJE: Ejecutar acciones postventa de acuerdo con políticas de la organización 48 horas |
| ACTIVIDAD DE APRENDIZAJE: VERIFICAR LOS RESULTADOS DEL DISEÑO DE ESTRATEGIAS COMERCIALES Y DE SEGUIMIENTO APLICADO A CLIENTES DE LOSPROYECTOS DE AULA DE LOS APRENDICES DE LA DOBLE |

| APRENDICES | ACTIVIDAD A DESARROLLAR | FORMA DE ENTREGA | | FECHA DE ENTREGA | ENTREGÓ | |
|---|---|---|---|---|---|---|
| | | FÍSICA | DIGITAL | | SI | NO |
| Adrian Fuentes Delgado | 9 Según los autores Stanton, Etzel y Walker "la etapa final del proceso de venta es una serie de actividades posventa que fomentan la buena voluntad del cliente y echan los cimientos para negocios futuros". El servicio postventas procura asegurar la lealtad y supervivencia de la empresa. https://www.promonegocios.net/mercadotecnia/proceso-venta.htm , Los servicios de posventa, pueden incluir todas o algunas de las siguientes actividades: a. Verificación de que se cumplan los tiempos y condiciones de envío. b. verificación de una entrega correcta. c. Instalación. d. Asesoramiento para un uso apropiado. e. Garantías en caso de fallas de fábrica. f. Servicio y soporte técnico. g. Posibilidad de cambio o devolución en caso de no satisfacer las expectativas del cliente. h. Descuentos especiales para compras futuras. A partir de esta información realizar un informe de caracterización de cada uno de estos procesos postventa para medir la trazabilidad y proponer acciones de mejora | x | | 13-05-2024 | | |
| Adriana Sofia Contreras Gomez | | x | | 13-05-2024 | | |
| Bleidy Londoño Salcedo | | x | | 13-05-2024 | | |
| David Jose Oviedo Oliveros | | x | | 13-05-2024 | | |
| Elizabeth Marriaga Montalvo | | x | | 13-05-2024 | | |
| Emily Alejandra Miranda Causil | | x | | 13-05-2024 | | |
| Eva Sandrith Perez Amaya | | x | | 13-05-2024 | | |
| Hernan Jose Berrocal Madera | | x | | 13-05-2024 | | |
| Ibeth Guerra Mestra | | x | | 13-05-2024 | | |
| Isabella Correa Doria | | x | | 13-05-2024 | | |
| Jhan Carlos Castillo Sotelo | | x | | 13-05-2024 | | |
| Jhoan sebastian Navarro Pacheco | | x | | 13-05-2024 | | |
| Karolay Yisseth Perez España | | x | | 13-05-2024 | | |
| Kaleth Jose Burgos Herrera | | x | | 13-05-2024 | | |
| Leidy Tatiana Paez Ramirez | | x | | 13-05-2024 | | |
| Lisbeth Argel Espitia | | x | | 13-05-2024 | | |
| Maria Andrea Negrerte Espitia | | x | | 13-05-2024 | | |
| Natalia Andrea Arteaga Gomez | | x | | 13-05-2024 | | |
| Raquel Alicia Montilla Perez | | x | | 13-05-2024 | | |
| Rebeca Alicia Montilla Perez | | x | | 13-05-2024 | | |
| Robert Neith De Alba Payares | | x | | 13-05-2024 | | |
| Sandy Espitia Peña | | x | | 13-05-2024 | | |
| Sebastian Godin Barrera | | x | | 13-05-2024 | | |
| Santiago Gomez Garcia | | x | | 13-05-2024 | | |
| Suley Regno Espitia | | X | | 13-05-2024 | | |
| Yesica Paola Delgado Genes | | X | | 13-05-2024 | | |

| |
|---|
| PROGRAMA DE FORMACIÓN: ASESORIA COMERCIAL |
| FICHA: 2697201 |
| COMPETENCIA: Verificación de la experiencia de servicio al cliente. |
| RESULTADO DE APRENDIZAJE: Ejecutar acciones postventa de acuerdo con políticas de la organización 48 horas |
| ACTIVIDAD DE APRENDIZAJE: VERIFICAR LOS RESULTADOS DEL DISEÑO DE ESTRATEGIAS COMERCIALES Y DE SEGUIMIENTO APLICADO A CLIENTES DE LOSPROYECTOS DE AULA DE LOS APRENDICES DE LA DOBLE |

| APRENDICES | ACTIVIDAD A DESARROLLAR | FORMA DE ENTREGA | | FECHA DE ENTREGA | ENTREGÓ | |
|---|---|---|---|---|---|---|
| | | FÍSICA | DIGITAL | | SI | NO |
| Adrian Fuentes Delgado | 10. Realizar un informe de resultados de seguimiento al cliente para su idea de negocio o proyecto productivo | x | | 20-05-2024 | | |
| Adriana Sofia Contreras Gomez | | x | | 20-05-2024 | | |
| Bleidy Londoño Salcedo | | x | | 20-05-2024 | | |
| David Jose Oviedo Oliveros | | x | | 20-05-2024 | | |
| Elizabeth Marriaga Montalvo | | x | | 20-05-2024 | | |
| Emily Alejandra Miranda Causil | | x | | 20-05-2024 | | |
| Eva Sandrith Perez Amaya | | x | | 20-05-2024 | | |
| Hernan Jose Berrocal Madera | | x | | 20-05-2024 | | |
| Ibeth Guerra Mestra | | x | | 20-05-2024 | | |
| Isabella Correa Doria | | x | | 20-05-2024 | | |
| Jhan Carlos Castillo Sotelo | | x | | 20-05-2024 | | |
| Jhoan sebastian Navarro Pacheco | | x | | 20-05-2024 | | |
| Karolay Yisseth Perez España | | x | | 20-05-2024 | | |
| Kaleth Jose Burgos Herrera | | x | | 20-05-2024 | | |
| Leidy Tatiana Paez Ramirez | | x | | 20-05-2024 | | |
| Lisbeth Argel Espitia | | x | | 20-05-2024 | | |
| Maria Andrea Negrerte Espitia | | x | | 20-05-2024 | | |
| Natalia Andrea Arteaga Gomez | | x | | 20-05-2024 | | |
| Raquel Alicia Montilla Perez | | x | | 20-05-2024 | | |
| Rebeca Alicia Montilla Perez | | x | | 20-05-2024 | | |
| Robert Neith De Alba Payares | | x | | 20-05-2024 | | |
| Sandy Espitia Peña | | x | | 20-05-2024 | | |
| Sebastian Godin Barrera | | x | | 20-05-2024 | | |
| Santiago Gomez Garcia | | x | | 20-05-2024 | | |
| Suley Regno Espitia | | X | | 20-05-2024 | | |
| Yesica Paola Delgado Genes | | X | | 20-05-2024 | | |


SENA