CENTRO DE COMERCIO, INDUSTRIA Y TURISMO DE CÓRDOBA

PLAN DE TRABAJO

PROGRAMA DE FORMACIÓN: ASESORIA COMERCIAL
NORMA / UNIDAD DE COMPETENCIA: MONITOREAR AL CLIENTE DE ACUERDO CON METODOLOGÍAS DE EVALUACIÓN Y SEGUIMIENTO.
COMPETENCIA: VERIFICACIÓN DE LA EXPERIENCIA DE SERVICIO AL CLIENTE.
RESULTADO DE APRENDIZAJE: RA 1- DETERMINAR ACCIONES POSTVENTA A PARTIR DE LA EXPERIENCIA DE SERVICIO 144 HORAS. **RA 2 – EJECUTAR ACCIONES POSTVENTA DE ACUERDO CON POLÍTICAS DE LA ORGANIZACIÓN 48 HORAS**
ACTIVIDAD DE APRENDIZAJE: VERIFICAR LOS RESULTADOS DEL INFORME DE SEGUIMIENTO A CLIENTES TENIENDO EN CUENTA REQUERIMIENTOS DE LA ORGANIZACIÓN.

APRENDICES	ACTIVIDAD A DESARROLLAR	FORMA DE ENTREGA		FECHA DE ENTREGA	ENTREGÓ	
		FÍSICA	DIGITAL		SI	NO
ALEJANDRA ALDANA HERNANDEZ	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		22-02-2024	X	
ANGÉLICA MEZA MOLINA		x		22-02-2024	X	
ANGELLY NISPERUZA GALLEGO		x		22-02-2024	X	
DAIYANA ANDREA CORDERO CONTRERAS		x		22-02-2024	X	
DANA DURANGO POLO		x		22-02-2024	X	
DEYRIS HORMISTA MONTALVO		x		22-02-2024	X	
ERIKA FERNANDA JIMENEZ CÓRDOBA		x		22-02-2024	X	
GABRIELA BAQUERO CAVADIA		x		22-02-2024	X	
HANNY ALEXANDRA GONZALEZ ESPITIA		x		22-02-2024	X	
IRENE ISABELLA CRUZ MARTINEZ		x		22-02-2024	X	
ISABELLA GARCIA REYES		x		22-02-2024	X	
JUIA INES SANCHEZ OQUENDO		x		22-02-2024	X	
JULIANA MESTRA PADILLA		x		22-02-2024	X	
KAROL SOFIA RODRÍGUEZ CORREA		x		22-02-2024	X	
LAURA PEÑATE SALGADO		x		22-02-2024	X	
LAURA SOFIA NAVARRO ARRIETA		x		22-02-2024	X	
LAURA VANESSA ARIERRA JIMENEZ		x		22-02-2024	X	
LESLIE ALEJANDRA PÉREZ HERRERA		x		22-02-2024	X	
LUISA FERNANDA GAVIRIA CANO		x		22-02-2024	X	
LUZ ANGELA ARGUMEDO LOPEZ		x		22-02-2024	X	
MARIA ALEJANDRA MARTÍNEZ MEJÍA		x		22-02-2024	X	

CENTRO DE COMERCIO, INDUSTRIA Y TURISMO DE CÓRDOBA

MARIA FERNANDA GÓMEZ TANNUS	X				
MARIA JOSE LOPEZ FAILACH	X				
MELANY CHAKER AYALA	X				
MELANY REVUELTAS AHUMADA	X				
NATALIA MARIA BERRIO SAAVEDRA	X				
NATHALIA TEHERAN MESTRA	X				
NORELIS CORDERO DEVIA	X				
SARA BOADA ARGUMEDO	X				
SHAROL VANESSA MENDOZA MONTALVO	X				
VALENTINA SIMANCA MURILLO	X				
VALENTINA DURANGO VÉLEZ	X				
VALERIA ANDREA ATENCIA FLOREZ	X				
VALERIE NATALIA MEZA JAIME	X				

CENTRO DE COMERCIO, INDUSTRIA Y TURISMO DE CÓRDOBA

PLAN DE TRABAJO

PROGRAMA DE FORMACIÓN: ASESORIA COMERCIAL
NORMA / UNIDAD DE COMPETENCIA: MONITOREAR AL CLIENTE DE ACUERDO CON METODOLOGÍAS DE EVALUACIÓN Y SEGUIMIENTO.
COMPETENCIA: VERIFICACIÓN DE LA EXPERIENCIA DE SERVICIO AL CLIENTE.
RESULTADO DE APRENDIZAJE: RA 1- **DETERMINAR ACCIONES POSTVENTA A PARTIR DE LA EXPERIENCIA DE SERVICIO 144 HORAS.** **RA 2 – EJECUTAR ACCIONES POSTVENTA DE ACUERDO CON POLÍTICAS DE LA ORGANIZACIÓN 48 HORAS**
ACTIVIDAD DE APRENDIZAJE: VERIFICAR LOS RESULTADOS DEL INFORME DE SEGUIMIENTO A CLIENTES TENIENDO EN CUENTA REQUERIMIENTOS DE LA ORGANIZACIÓN.

APRENDICES	ACTIVIDAD A DESARROLLAR	FORMA DE ENTREGA		FECHA DE ENTREGA	ENTREGÓ	
		FÍSICA	DIGITAL		SI	NO
ALEJANDRA ALDANA HERNANDEZ	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		29-02-2024	X	
ANGÉLICA MEZA MOLINA		x		29-02-2024	X	
ANGELLY NISPERUZA GALLEGO		x		29-02-2024	X	
DAIYANA ANDREA CORDERO CONTRERAS		x		29-02-2024	X	
DANA DURANGO POLO		x		29-02-2024	X	
DEYRIS HORMISTA MONTALVO		x		29-02-2024	X	
ERIKA FERNANDA JIMENEZ CÓRDOBA		x		29-02-2024	X	
GABRIELA BAQUERO CAVADIA		x		29-02-2024	X	
HANNY ALEXANDRA GONZALEZ ESPITIA		x		29-02-2024	X	
IRENE ISABELLA CRUZ MARTINEZ		x		29-02-2024	X	
ISABELLA GARCIA REYES		x		29-02-2024	X	
JUIA INES SANCHEZ OQUENDO		x		29-02-2024	X	
JULIANA MESTRA PADILLA		x		29-02-2024	X	
KAROL SOFIA RODRÍGUEZ CORREA		x		29-02-2024	X	
LAURA PEÑATE SALGADO		x		29-02-2024	X	
LAURA SOFIA NAVARRO ARRIETA		x		29-02-2024	X	
LAURA VANESSA ARIERRA JIMENEZ		x		29-02-2024	X	
LESLIE ALEJANDRA PÉREZ HERRERA		x		29-02-2024	X	
LUISA FERNANDA GAVIRIA CANO		x		29-02-2024	X	
LUZ ANGELA ARGUMEDO LOPEZ		x		29-02-2024	X	
MARIA ALEJANDRA MARTÍNEZ MEJÍA		x		29-02-2024	X	
MARIA FERNANDA GÓMEZ TANNUS						
MARIA JOSE LOPEZ FAILACH						

CENTRO DE COMERCIO, INDUSTRIA Y TURISMO DE CÓRDOBA

MELANY CHAKER AYALA						
MELANY REVUELTAS AHUMADA						
NATALIA MARIA BERRIO SAAVEDRA						
NATHALIA TEHERAN MESTRA						
NORELIS CORDERO DEVIA						
SARA BOADA ARGUMEDO						
SHAROL VANESSA MENDOZA MONTALVO						
VALENTINA SIMANCA MURILLO						
VALENTINA DURANGO VÉLEZ						
VALERIA ANDREA ATENCIA FLOREZ						
VALERIE NATALIA MEZA JAIME						

CENTRO DE COMERCIO, INDUSTRIA Y TURISMO DE CÓRDOBA

PLAN DE TRABAJO

PROGRAMA DE FORMACIÓN: ASESORIA COMERCIAL
NORMA / UNIDAD DE COMPETENCIA: MONITOREAR AL CLIENTE DE ACUERDO CON METODOLOGÍAS DE EVALUACIÓN Y SEGUIMIENTO.
COMPETENCIA: VERIFICACIÓN DE LA EXPERIENCIA DE SERVICIO AL CLIENTE.
RESULTADO DE APRENDIZAJE: RA 1- **DETERMINAR ACCIONES POSTVENTA A PARTIR DE LA EXPERIENCIA DE SERVICIO 144 HORAS.** **RA 2 – EJECUTAR ACCIONES POSTVENTA DE ACUERDO CON POLÍTICAS DE LA ORGANIZACIÓN 48 HORAS**
ACTIVIDAD DE APRENDIZAJE: VERIFICAR LOS RESULTADOS DEL INFORME DE SEGUIMIENTO A CLIENTES TENIENDO EN CUENTA REQUERIMIENTOS DE LA ORGANIZACIÓN.

APRENDICES	ACTIVIDAD A DESARROLLAR	FORMA DE ENTREGA		FECHA DE ENTREGA	ENTREGÓ	
		FÍSICA	DIGITAL		SI	NO
ALEJANDRA ALDANA HERNANDEZ	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	14-03-2024	X	
ANGÉLICA MEZA MOLINA		x	X	14-03-2024	X	
ANGELLY NISPERUZA GALLEGO		x	X	14-03-2024	X	
DAIYANA ANDREA CORDERO CONTRERAS		x	X	14-03-2024	x	
DANA DURANGO POLO		x	X	14-03-2024	X	
DEYRIS HORMISTA MONTALVO		x	X	14-03-2024	X	
ERIKA FERNANDA JIMENEZ CÓRDOBA		x	X	14-03-2024	X	
GABRIELA BAQUERO CAVADIA		x	X	14-03-2024	X	
HANNY ALEXANDRA GONZALEZ ESPITIA		x	X	14-03-2024	x	
IRENE ISABELLA CRUZ MARTINEZ		x	X	14-03-2024	X	
ISABELLA GARCIA REYES		x	X	14-03-2024	x	
JUIA INES SANCHEZ OQUENDO		x	X	14-03-2024	x	
JULIANA MESTRA PADILLA		x	X	14-03-2024	x	
KAROL SOFIA RODRÍGUEZ CORREA		x	X	14-03-2024	x	
LAURA PEÑATE SALGADO		x	X	14-03-2024	X	
LAURA SOFIA NAVARRO ARRIETA		x	X	14-03-2024	X	
LAURA VANESSA ARIERRA JIMENEZ		x	X	14-03-2024	X	
LESLIE ALEJANDRA PÉREZ HERRERA		x	X	14-03-2024	X	
LUISA FERNANDA GAVIRIA CANO		x	X	14-03-2024	X	
LUZ ANGELA ARGUMEDO LOPEZ		x	X	14-03-2024	x	
MARIA ALEJANDRA MARTÍNEZ MEJÍA		x	X	14-03-2024	X	
MARIA FERNANDA GÓMEZ TANNUS		X	X	14-03-2024	X	
MARIA JOSE LOPEZ FAILACH		X	X		X	

CENTRO DE COMERCIO, INDUSTRIA Y TURISMO DE CÓRDOBA

MELANY CHAKER AYALA		X	X		X	
MELANY REVUELTAS AHUMADA		X	X		X	
NATALIA MARIA BERRIO SAAVEDRA		X	X		X	
NATHALIA TEHERAN MESTRA		X	X		X	
NORELIS CORDERO DEVIA		X	X		X	
SARA BOADA ARGUMEDO		X	X		X	
SHAROL VANESSA MENDOZA MONTALVO		X	X		X	
VALENTINA SIMANCA MURILLO		X	X		X	
VALENTINA DURANGO VÉLEZ		X	X		X	
VALERIA ANDREA ATENCIA FLOREZ		X	X		X	
VALERIE NATALIA MEZA JAIME		X	X		X	

CENTRO DE COMERCIO, INDUSTRIA Y TURISMO DE CÓRDOBA

PLAN DE TRABAJO

PROGRAMA DE FORMACIÓN: ASESORIA COMERCIAL
NORMA / UNIDAD DE COMPETENCIA: MONITOREAR AL CLIENTE DE ACUERDO CON METODOLOGÍAS DE EVALUACIÓN Y SEGUIMIENTO.
COMPETENCIA: VERIFICACIÓN DE LA EXPERIENCIA DE SERVICIO AL CLIENTE.
RESULTADO DE APRENDIZAJE: RA 1- **DETERMINAR ACCIONES POSTVENTA A PARTIR DE LA EXPERIENCIA DE SERVICIO 144 HORAS.** **RA 2 – EJECUTAR ACCIONES POSTVENTA DE ACUERDO CON POLÍTICAS DE LA ORGANIZACIÓN 48 HORAS**
ACTIVIDAD DE APRENDIZAJE: VERIFICAR LOS RESULTADOS DEL INFORME DE SEGUIMIENTO A CLIENTES TENIENDO EN CUENTA REQUERIMIENTOS DE LA ORGANIZACIÓN.

APRENDICES	ACTIVIDAD A DESARROLLAR	FORMA DE ENTREGA		FECHA DE ENTREGA	ENTREGÓ	
		FÍSICA	DIGITAL		SI	NO
ALEJANDRA ALDANA HERNANDEZ	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" El instructor utilizando "FMR_001_Identificacion de Necesidades" realizar un listado de necesidades detectadas según información recolectada.		X	21-03-2023	x	
ANGÉLICA MEZA MOLINA			X	21-03-2023	x	
ANGELLY NISPERUZA GALLEGO			X	21-03-2023	x	
DAIYANA ANDREA CORDERO CONTRERAS			X	21-03-2023	x	
DANA DURANGO POLO			X	21-03-2023	x	
DEYRIS HORMISTA MONTALVO			X	21-03-2023	x	
ERIKA FERNANDA JIMENEZ CÓRDOBA			X	21-03-2023	x	
GABRIELA BAQUERO CAVADIA			X	21-03-2023	x	
HANNY ALEXANDRA GONZALEZ ESPITIA			X	21-03-2023	x	
IRENE ISABELLA CRUZ MARTINEZ			X	21-03-2023	x	
ISABELLA GARCIA REYES			X	21-03-2023	x	
JUIA INES SANCHEZ OQUENDO			X	21-03-2023	x	
JULIANA MESTRA PADILLA			X	21-03-2023	x	
KAROL SOFIA RODRÍGUEZ CORREA			X	21-03-2023	x	
LAURA PEÑATE SALGADO			X	21-03-2023	x	
LAURA SOFIA NAVARRO ARRIETA			X	21-03-2023	x	
LAURA VANESSA ARIERRA JIMENEZ			X	21-03-2023	x	
LESLIE ALEJANDRA PÉREZ HERRERA			X	21-03-2023	x	
LUISA FERNANDA GAVIRIA CANO			X	21-03-2023	x	
LUZ ANGELA ARGUMEDO LOPEZ			X	21-03-2023	x	
MARIA ALEJANDRA MARTÍNEZ MEJÍA			X	21-03-2023	x	
MARIA FERNANDA GÓMEZ TANNUS						
MARIA JOSE LOPEZ FAILACH						

CENTRO DE COMERCIO, INDUSTRIA Y TURISMO DE CÓRDOBA

MELANY CHAKER AYALA						
MELANY REVUELTAS AHUMADA						
NATALIA MARIA BERRIO SAAVEDRA						
NATHALIA TEHERAN MESTRA						
NORELIS CORDERO DEVIA						
SARA BOADA ARGUMEDO						
SHAROL VANESSA MENDOZA MONTALVO						
VALENTINA SIMANCA MURILLO						
VALENTINA DURANGO VÉLEZ						
VALERIA ANDREA ATENCIA FLOREZ						
VALERIE NATALIA MEZA JAIME						

CENTRO DE COMERCIO, INDUSTRIA Y TURISMO DE CÓRDOBA

PLAN DE TRABAJO

PROGRAMA DE FORMACIÓN: ASESORIA COMERCIAL
NORMA / UNIDAD DE COMPETENCIA: MONITOREAR AL CLIENTE DE ACUERDO CON METODOLOGÍAS DE EVALUACIÓN Y SEGUIMIENTO.
COMPETENCIA: VERIFICACIÓN DE LA EXPERIENCIA DE SERVICIO AL CLIENTE.
RESULTADO DE APRENDIZAJE: RA 1- **DETERMINAR ACCIONES POSTVENTA A PARTIR DE LA EXPERIENCIA DE SERVICIO 144 HORAS.** **RA 2 – EJECUTAR ACCIONES POSTVENTA DE ACUERDO CON POLÍTICAS DE LA ORGANIZACIÓN 48 HORAS**
ACTIVIDAD DE APRENDIZAJE: VERIFICAR LOS RESULTADOS DEL INFORME DE SEGUIMIENTO A CLIENTES TENIENDO EN CUENTA REQUERIMIENTOS DE LA ORGANIZACIÓN.

APRENDICES	ACTIVIDAD A DESARROLLAR	FORMA DE ENTREGA		FECHA DE ENTREGA	ENTREGÓ	
		FÍSICA	DIGITAL		SI	NO
ALEJANDRA ALDANA HERNANDEZ	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	X	18-04-2024	x	
ANGÉLICA MEZA MOLINA		x	X	18-04-2024	x	
ANGELLY NISPERUZA GALLEGO		x	X	18-04-2024	x	
DAIYANA ANDREA CORDERO CONTRERAS		x	X	18-04-2024	x	
DANA DURANGO POLO		x	X	18-04-2024	x	
DEYRIS HORMISTA MONTALVO		x	X	18-04-2024	x	
ERIKA FERNANDA JIMENEZ CÓRDOBA		x	X	18-04-2024	x	
GABRIELA BAQUERO CAVADIA		x	X	18-04-2024	x	
HANNY ALEXANDRA GONZALEZ ESPITIA		x	X	18-04-2024	x	
IRENE ISABELLA CRUZ MARTINEZ		x	X	18-04-2024	x	
ISABELLA GARCIA REYES		x	X	18-04-2024	x	
JUIA INES SANCHEZ OQUENDO		x	X	18-04-2024	x	
JULIANA MESTRA PADILLA		x	X	18-04-2024	x	
KAROL SOFIA RODRÍGUEZ CORREA		x	X	18-04-2024	x	
LAURA PEÑATE SALGADO		x	X	18-04-2024	x	
LAURA SOFIA NAVARRO ARRIETA		x	X	18-04-2024	x	
LAURA VANESSA ARIERRA JIMENEZ		x	X	18-04-2024	x	
LESLIE ALEJANDRA PÉREZ HERRERA		x	X	18-04-2024	x	
LUISA FERNANDA GAVIRIA CANO		x	X	18-04-2024	x	
LUZ ANGELA ARGUMEDO LOPEZ		x	X	18-04-2024	x	
MARIA ALEJANDRA MARTÍNEZ MEJÍA		x	X	18-04-2024	x	
MARIA FERNANDA GÓMEZ TANNUS						
MARIA JOSE LOPEZ FAILACH						

CENTRO DE COMERCIO, INDUSTRIA Y TURISMO DE CÓRDOBA

MELANY CHAKER AYALA						
MELANY REVUELTAS AHUMADA						
NATALIA MARIA BERRIO SAAVEDRA						
NATHALIA TEHERAN MESTRA						
NORELIS CORDERO DEVIA						
SARA BOADA ARGUMEDO						
SHAROL VANESSA MENDOZA MONTALVO						
VALENTINA SIMANCA MURILLO						
VALENTINA DURANGO VÉLEZ						
VALERIA ANDREA ATENCIA FLOREZ						
VALERIE NATALIA MEZA JAIME						

CENTRO DE COMERCIO, INDUSTRIA Y TURISMO DE CÓRDOBA

PLAN DE TRABAJO

PROGRAMA DE FORMACIÓN: ASESORIA COMERCIAL
NORMA / UNIDAD DE COMPETENCIA: MONITOREAR AL CLIENTE DE ACUERDO CON METODOLOGÍAS DE EVALUACIÓN Y SEGUIMIENTO.
COMPETENCIA: VERIFICACIÓN DE LA EXPERIENCIA DE SERVICIO AL CLIENTE.
RESULTADO DE APRENDIZAJE: RA 1- **DETERMINAR ACCIONES POSTVENTA A PARTIR DE LA EXPERIENCIA DESERVICIO 144 HORAS.** **RA 2 – EJECUTAR ACCIONES POSTVENTA DE ACUERDO CON POLÍTICAS DE LAORGANIZACIÓN 48 HORAS**
ACTIVIDAD DE APRENDIZAJE: VERIFICAR LOS RESULTADOS DEL INFORME DE SEGUIMIENTO A CLIENTES TENIENDOEN CUENTA REQUERIMIENTOS DE LA ORGANIZACIÓN.

APRENDICES	ACTIVIDAD A DESARROLLAR	FORMA DE ENTREGA		FECHA DE ENTREGA	ENTREGÓ	
		FÍSICA	DIGITAL		SI	NO
ALEJANDRA ALDANA HERNANDEZ	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	X	19-04-2024	x	
ANGÉLICA MEZA MOLINA		x	X	19-04-2024	x	
ANGELLY NISPERUZA GALLEGO		x	X	19-04-2024	x	
DAIYANA ANDREA CORDERO CONTRERAS		x	X	19-04-2024	x	
DANA DURANGO POLO		x	X	19-04-2024	x	
DEYRIS HORMISTA MONTALVO		x	X	19-04-2024	x	
ERIKA FERNANDA JIMENEZ CÓRDOBA		x	X	19-04-2024	x	
GABRIELA BAQUERO CAVADIA		x	X	19-04-2024	x	
HANNY ALEXANDRA GONZALEZ ESPITIA		x	X	19-04-2024	x	
IRENE ISABELLA CRUZ MARTINEZ		x	X	19-04-2024	x	
ISABELLA GARCIA REYES		x	X	19-04-2024	x	
JUIA INES SANCHEZ OQUENDO		x	X	19-04-2024	x	
JULIANA MESTRA PADILLA		x	X	19-04-2024	x	
KAROL SOFIA RODRÍGUEZ CORREA		x	X	19-04-2024	x	
LAURA PEÑATE SALGADO		x	X	19-04-2024	x	
LAURA SOFIA NAVARRO ARRIETA		x	X	19-04-2024	x	
LAURA VANESSA ARIERRA JIMENEZ		x	X	19-04-2024	x	
LESLIE ALEJANDRA PÉREZ HERRERA		x	X	19-04-2024	x	
LUISA FERNANDA GAVIRIA CANO		x	X	19-04-2024	x	
LUZ ANGELA ARGUMEDO LOPEZ		x	X	19-04-2024	x	
MARIA ALEJANDRA MARTÍNEZ MEJÍA		x	X	19-04-2024	x	
MARIA FERNANDA GÓMEZ TANNUS						
MARIA JOSE LOPEZ FAILACH						

CENTRO DE COMERCIO, INDUSTRIA Y TURISMO DE CÓRDOBA

MELANY CHAKER AYALA						
MELANY REVUELTAS AHUMADA						
NATALIA MARIA BERRIO SAAVEDRA						
NATHALIA TEHERAN MESTRA						
NORELIS CORDERO DEVIA						
SARA BOADA ARGUMEDO						
SHAROL VANESSA MENDOZA MONTALVO						
VALENTINA SIMANCA MURILLO						
VALENTINA DURANGO VÉLEZ						
VALERIA ANDREA ATENCIA FLOREZ						
VALERIE NATALIA MEZA JAIME						

CENTRO DE COMERCIO, INDUSTRIA Y TURISMO DE CÓRDOBA

PLAN DE TRABAJO

PROGRAMA DE FORMACIÓN: ASESORIA COMERCIAL
NORMA / UNIDAD DE COMPETENCIA: MONITOREAR AL CLIENTE DE ACUERDO CON METODOLOGÍAS DE EVALUACIÓN Y SEGUIMIENTO.
COMPETENCIA: VERIFICACIÓN DE LA EXPERIENCIA DE SERVICIO AL CLIENTE.
RESULTADO DE APRENDIZAJE: RA 1- **DETERMINAR ACCIONES POSTVENTA A PARTIR DE LA EXPERIENCIA DE SERVICIO 144 HORAS.** **RA 2 – EJECUTAR ACCIONES POSTVENTA DE ACUERDO CON POLÍTICAS DE LA ORGANIZACIÓN 48 HORAS**
ACTIVIDAD DE APRENDIZAJE: VERIFICAR LOS RESULTADOS DEL INFORME DE SEGUIMIENTO A CLIENTES TENIENDO EN CUENTA REQUERIMIENTOS DE LA ORGANIZACIÓN.

APRENDICES	ACTIVIDAD A DESARROLLAR	FORMA DE ENTREGA		FECHA DE ENTREGA	ENTREGÓ	
		FÍSICA	DIGITAL		SI	NO
ALEJANDRA ALDANA HERNANDEZ	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: a. ¿Porque es importante medir la satisfacción de los clientes por medio de indicadores? b. ¿Cuáles son los principales usos de los indicadores de satisfacción de clientes? c. ¿Cómo se ubican los indicadores de satisfacción dentro de las organizaciones? d. Explique 5 indicadores de satisfacción de clientes e.Según sus palabras explique Métrica e indicador e. ¿Es importante para las organizaciones medir la satisfacción del servicio a los clientes?	x	X	25-04-2024	x	
ANGÉLICA MEZA MOLINA		x	X	25-04-2024	x	
ANGELLY NISPERUZA GALLEGO		x	X	25-04-2024	x	
DAIYANA ANDREA CORDERO CONTRERAS		x	X	25-04-2024	x	
DANA DURANGO POLO		x	X	25-04-2024	x	
DEYRIS HORMISTA MONTALVO		x	X	25-04-2024	x	
ERIKA FERNANDA JIMENEZ CÓRDOBA		x	X	25-04-2024	x	
GABRIELA BAQUERO CAVADIA		x	X	25-04-2024	x	
HANNY ALEXANDRA GONZALEZ ESPITIA		x	X	25-04-2024	x	
IRENE ISABELLA CRUZ MARTINEZ		x	X	25-04-2024	x	
ISABELLA GARCIA REYES		x	X	25-04-2024	x	
JUIA INES SANCHEZ OQUENDO		x	X	25-04-2024	x	
JULIANA MESTRA PADILLA		x	X	25-04-2024	x	
KAROL SOFIA RODRÍGUEZ CORREA		x	X	25-04-2024	x	
LAURA PEÑATE SALGADO		x	X	25-04-2024	x	
LAURA SOFIA NAVARRO ARRIETA		x	X	25-04-2024	x	
LAURA VANESSA ARIERRA JIMENEZ		x	X	25-04-2024	x	
LESLIE ALEJANDRA PÉREZ HERRERA		x	X	25-04-2024	x	
LUISA FERNANDA GAVIRIA CANO		x	X	25-04-2024	x	
LUZ ANGELA ARGUMEDO LOPEZ		x	X	25-04-2024	x	
MARIA ALEJANDRA MARTÍNEZ MEJÍA		x	X	25-04-2024	x	

CENTRO DE COMERCIO, INDUSTRIA Y TURISMO DE CÓRDOBA

MARIA FERNANDA GÓMEZ TANNUS						
MARIA JOSE LOPEZ FAILACH						
MELANY CHAKER AYALA						
MELANY REVUELTAS AHUMADA						
NATALIA MARIA BERRIO SAAVEDRA						
NATHALIA TEHERAN MESTRA						
NORELIS CORDERO DEVIA						
SARA BOADA ARGUMEDO						
SHAROL VANESSA MENDOZA MONTALVO						
VALENTINA SIMANCA MURILLO						
VALENTINA DURANGO VÉLEZ						
VALERIA ANDREA ATENCIA FLOREZ						
VALERIE NATALIA MEZA JAIME						

CENTRO DE COMERCIO, INDUSTRIA Y TURISMO DE CÓRDOBA

PLAN DE TRABAJO

PROGRAMA DE FORMACIÓN: ASESORIA COMERCIAL
NORMA / UNIDAD DE COMPETENCIA: MONITOREAR AL CLIENTE DE ACUERDO CON METODOLOGÍAS DE EVALUACIÓN Y SEGUIMIENTO.
COMPETENCIA: VERIFICACIÓN DE LA EXPERIENCIA DE SERVICIO AL CLIENTE.
RESULTADO DE APRENDIZAJE: RA 1- **DETERMINAR ACCIONES POSTVENTA A PARTIR DE LA EXPERIENCIA DE SERVICIO 144 HORAS.** **RA 2 – EJECUTAR ACCIONES POSTVENTA DE ACUERDO CON POLÍTICAS DE LA ORGANIZACIÓN 48 HORAS**
ACTIVIDAD DE APRENDIZAJE: VERIFICAR LOS RESULTADOS DEL INFORME DE SEGUIMIENTO A CLIENTES TENIENDO EN CUENTA REQUERIMIENTOS DE LA ORGANIZACIÓN.

APRENDICES	ACTIVIDAD A DESARROLLAR	FORMA DE ENTREGA		FECHA DE ENTREGA	ENTREGÓ	
		FÍSICA	DIGITAL		SI	NO
ALEJANDRA ALDANA HERNANDEZ	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	X	09-05-2024	x	
ANGÉLICA MEZA MOLINA		x	X	09-05-2024	x	
ANGELLY NISPERUZA GALLEGO		x	X	09-05-2024	x	
DAIYANA ANDREA CORDERO CONTRERAS		x	X	09-05-2024	x	
DANA DURANGO POLO		x	X	09-05-2024	x	
DEYRIS HORMISTA MONTALVO		x	X	09-05-2024	x	
ERIKA FERNANDA JIMENEZ CÓRDOBA		x	X	09-05-2024	x	
GABRIELA BAQUERO CAVADIA		x	X	09-05-2024	x	
HANNY ALEXANDRA GONZALEZ ESPITIA		x	X	09-05-2024	x	
IRENE ISABELLA CRUZ MARTINEZ		x	X	09-05-2024	x	
ISABELLA GARCIA REYES		x	X	09-05-2024	x	
JUIA INES SANCHEZ OQUENDO		x	X	09-05-2024	x	
JULIANA MESTRA PADILLA		x	X	09-05-2024	x	
KAROL SOFIA RODRÍGUEZ CORREA		x	X	09-05-2024	x	
LAURA PEÑATE SALGADO		x	X	09-05-2024	x	
LAURA SOFIA NAVARRO ARRIETA		x	X	09-05-2024	x	
LAURA VANESSA ARIERRA JIMENEZ		x	X	09-05-2024	x	
LESLIE ALEJANDRA PÉREZ HERRERA		x	X	09-05-2024	x	
LUISA FERNANDA GAVIRIA CANO		x	X	09-05-2024	x	
LUZ ANGELA ARGUMEDO LOPEZ		x	X	09-05-2024	x	
MARIA ALEJANDRA MARTÍNEZ MEJÍA		x	X	09-05-2024	x	
MARIA FERNANDA GÓMEZ TANNUS						
MARIA JOSE LOPEZ FAILACH						

CENTRO DE COMERCIO, INDUSTRIA Y TURISMO DE CÓRDOBA

MELANY CHAKER AYALA						
MELANY REVUELTAS AHUMADA						
NATALIA MARIA BERRIO SAAVEDRA						
NATHALIA TEHERAN MESTRA						
NORELIS CORDERO DEVIA						
SARA BOADA ARGUMEDO						
SHAROL VANESSA MENDOZA MONTALVO						
VALENTINA SIMANCA MURILLO						
VALENTINA DURANGO VÉLEZ						
VALERIA ANDREA ATENCIA FLOREZ						
VALERIE NATALIA MEZA JAIME						

CENTRO DE COMERCIO, INDUSTRIA Y TURISMO DE CÓRDOBA

PLAN DE TRABAJO

PROGRAMA DE FORMACIÓN: ASESORIA COMERCIAL
NORMA / UNIDAD DE COMPETENCIA: MONITOREAR AL CLIENTE DE ACUERDO CON METODOLOGÍAS DE EVALUACIÓN Y SEGUIMIENTO.
COMPETENCIA: VERIFICACIÓN DE LA EXPERIENCIA DE SERVICIO AL CLIENTE.
RESULTADO DE APRENDIZAJE: RA 1- **DETERMINAR ACCIONES POSTVENTA A PARTIR DE LA EXPERIENCIA DE SERVICIO 144 HORAS.** **RA 2 – EJECUTAR ACCIONES POSTVENTA DE ACUERDO CON POLÍTICAS DE LA ORGANIZACIÓN 48 HORAS**
ACTIVIDAD DE APRENDIZAJE: VERIFICAR LOS RESULTADOS DEL INFORME DE SEGUIMIENTO A CLIENTES TENIENDO EN CUENTA REQUERIMIENTOS DE LA ORGANIZACIÓN.

APRENDICES	ACTIVIDAD A DESARROLLAR	FORMA DE ENTREGA		FECHA DE ENTREGA	ENTREGÓ	
		FÍSICA	DIGITAL		SI	NO
ALEJANDRA ALDANA HERNANDEZ	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.	x	X	16-05-2024		
ANGÉLICA MEZA MOLINA		x	X	16-05-2024		
ANGELLY NISPERUZA GALLEGO		x	X	16-05-2024		
DAIYANA ANDREA CORDERO CONTRERAS		x	X	16-05-2024		
DANA DURANGO POLO		x	X	16-05-2024		
DEYRIS HORMISTA MONTALVO		x	X	16-05-2024		
ERIKA FERNANDA JIMENEZ CÓRDOBA		x	X	16-05-2024		
GABRIELA BAQUERO CAVADIA		x	X	16-05-2024		
HANNY ALEXANDRA GONZALEZ ESPITIA		x	X	16-05-2024		
IRENE ISABELLA CRUZ MARTINEZ		x	X	16-05-2024		
ISABELLA GARCIA REYES		x	X	16-05-2024		
JUIA INES SANCHEZ OQUENDO		x	X	16-05-2024		
JULIANA MESTRA PADILLA		x	X	16-05-2024		
KAROL SOFIA RODRÍGUEZ CORREA		x	X	16-05-2024		
LAURA PEÑATE SALGADO		x	X	16-05-2024		
LAURA SOFIA NAVARRO ARRIETA		x	X	16-05-2024		
LAURA VANESSA ARIERRA JIMENEZ		x	X	16-05-2024		
LESLIE ALEJANDRA PÉREZ HERRERA		x	X	16-05-2024		
LUISA FERNANDA GAVIRIA CANO		x	X	16-05-2024		
LUZ ANGELA ARGUMEDO LOPEZ		x	X	16-05-2024		
MARIA ALEJANDRA MARTÍNEZ MEJÍA		x	X	16-05-2024		
MARIA FERNANDA GÓMEZ TANNUS		x	X	16-05-2024		

CENTRO DE COMERCIO, INDUSTRIA Y TURISMO DE CÓRDOBA

	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					
MARIA JOSE LOPEZ FAILACH						
MELANY CHAKER AYALA						
MELANY REVUELTAS AHUMADA						
NATALIA MARIA BERRIO SAAVEDRA						
NATHALIA TEHERAN MESTRA						
NORELIS CORDERO DEVIA						
SARA BOADA ARGUMEDO						
SHAROL VANESSA MENDOZA MONTALVO						
VALENTINA SIMANCA MURILLO						
VALENTINA DURANGO VÉLEZ						
VALERIA ANDREA ATENCIA FLOREZ						
VALERIE NATALIA MEZA JAIME						

CENTRO DE COMERCIO, INDUSTRIA Y TURISMO DE CÓRDOBA

PLAN DE TRABAJO

PROGRAMA DE FORMACIÓN: ASESORIA COMERCIAL
NORMA / UNIDAD DE COMPETENCIA: MONITOREAR AL CLIENTE DE ACUERDO CON METODOLOGÍAS DE EVALUACIÓN Y SEGUIMIENTO.
COMPETENCIA: VERIFICACIÓN DE LA EXPERIENCIA DE SERVICIO AL CLIENTE.
RESULTADO DE APRENDIZAJE: RA 1- **DETERMINAR ACCIONES POSTVENTA A PARTIR DE LA EXPERIENCIA DE SERVICIO 144 HORAS.** **RA 2 – EJECUTAR ACCIONES POSTVENTA DE ACUERDO CON POLÍTICAS DE LA ORGANIZACIÓN 48 HORAS**
ACTIVIDAD DE APRENDIZAJE: VERIFICAR LOS RESULTADOS DEL INFORME DE SEGUIMIENTO A CLIENTES TENIENDO EN CUENTA REQUERIMIENTOS DE LA ORGANIZACIÓN.

APRENDICES	ACTIVIDAD A DESARROLLAR	FORMA DE ENTREGA		FECHA DE ENTREGA	ENTREGÓ	
		FÍSICA	DIGITAL		SI	NO
ALEJANDRA ALDANA HERNANDEZ	10. Realizar un informe de resultados de seguimiento al cliente para su idea de negocio o proyecto productivo	x	X	23-05-2024		
ANGÉLICA MEZA MOLINA		x	X	23-05-2024		
ANGELLY NISPERUZA GALLEGO		x	X	23-05-2024		
DAIYANA ANDREA CORDERO CONTRERAS		x	X	23-05-2024		
DANA DURANGO POLO		x	X	23-05-2024		
DEYRIS HORMISTA MONTALVO		x	X	23-05-2024		
ERIKA FERNANDA JIMENEZ CÓRDOBA		x	X	23-05-2024		
GABRIELA BAQUERO CAVADIA		x	X	23-05-2024		
HANNY ALEXANDRA GONZALEZ ESPITIA		x	X	23-05-2024		
IRENE ISABELLA CRUZ MARTINEZ		x	X	23-05-2024		
ISABELLA GARCIA REYES		x	X	23-05-2024		
JUIA INES SANCHEZ OQUENDO		x	X	23-05-2024		
JULIANA MESTRA PADILLA		x	X	23-05-2024		
KAROL SOFIA RODRÍGUEZ CORREA		x	X	23-05-2024		
LAURA PEÑATE SALGADO		x	X	23-05-2024		
LAURA SOFIA NAVARRO ARRIETA		x	X	23-05-2024		
LAURA VANESSA ARIERRA JIMENEZ		x	X	23-05-2024		
LESLIE ALEJANDRA PÉREZ HERRERA		x	X	23-05-2024		
LUISA FERNANDA GAVIRIA CANO		x	X	23-05-2024		
LUZ ANGELA ARGUMEDO LOPEZ		x	X	23-05-2024		
MARIA ALEJANDRA MARTÍNEZ MEJÍA		x	X	23-05-2024		
MARIA FERNANDA GÓMEZ TANNUS						
MARIA JOSE LOPEZ FAILACH						

CENTRO DE COMERCIO, INDUSTRIA Y TURISMO DE CÓRDOBA

MELANY CHAKER AYALA						
MELANY REVUELTAS AHUMADA						
NATALIA MARIA BERRIO SAAVEDRA						
NATHALIA TEHERAN MESTRA						
NORELIS CORDERO DEVIA						
SARA BOADA ARGUMEDO						
SHAROL VANESSA MENDOZA MONTALVO						
VALENTINA SIMANCA MURILLO						
VALENTINA DURANGO VÉLEZ						
VALERIA ANDREA ATENCIA FLOREZ						
VALERIE NATALIA MEZA JAIME						