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
ANA TERESA NORATTO 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	
ANGEL EDUARDO LOPEZ ORTIZ		x		22-02-2024	X	
CAMILO ANDRES BOLAÑOS PIÑEREZ		x		22-02-2024	X	
DANNA ISABEL HOLGUIN MANGONES		x		22-02-2024	X	
DANNIS NAYITH PADILLA BORJA		x		22-02-2024	X	
DARIANNYS DEL VALLE SUÁREZ MORILLO		x		22-02-2024	X	
EVA SANDITH SANCHEZ CORREA		x		22-02-2024	X	
JESUS MANUEL PASTRANA RAMOS		x		22-02-2024	X	
JHONNIER ESTEBAN PEREIRA PEREZ		x		22-02-2024	X	
JUAN PABLO MONTALVO BERRIO		x		22-02-2024	X	
LUZ RIXYBEL INFANTE RODRIGUEZ		x		22-02-2024	X	
MAIDA ROSA MARTINEZ JULIO		x		22-02-2024	X	
MARIANA MAZA MUÑOZ		x		22-02-2024	X	
MICHAEL PETRO HERRERA		x		22-02-2024	X	
NATALY PIÑA MERCADO		x		22-02-2024	X	
NICOOL VANESSA GOMEZ TORDECILLA		x		22-02-2024	X	
SIKLARY HERRERA GARCIA		x		22-02-2024	X	
SILVANA DIAZ SIERRA		x		22-02-2024	X	
WENDY VANESSA GALARCIO PASCASIO		x		22-02-2024	X	
YOETH MIGUEL BARBOSA ARIZAL		x		22-02-2024	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
ANA TERESA NORATTO 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	
ANGEL EDUARDO LOPEZ ORTIZ		x		29-02-2024	X	
CAMILO ANDRES BOLAÑOS PIÑEREZ		x		29-02-2024	X	
DANNA ISABEL HOLGUIN MANGONES		x		29-02-2024	X	
DANNIS NAYITH PADILLA BORJA		x		29-02-2024	X	
DARIANNYS DEL VALLE SUÁREZ MORILLO		x		29-02-2024	X	
EVA SANDITH SANCHEZ CORREA		x		29-02-2024	X	
JESUS MANUEL PASTRANA RAMOS		x		29-02-2024	X	
JHONNIER ESTEBAN PEREIRA PEREZ		x		29-02-2024	X	
JUAN PABLO MONTALVO BERRIO		x		29-02-2024	X	
LUZ RIXYBEL INFANTE RODRIGUEZ		x		29-02-2024	X	
MAIDA ROSA MARTINEZ JULIO		x		29-02-2024	X	
MARIANA MAZA MUÑOZ		x		29-02-2024	X	
MICHAEL PETRO HERRERA		x		29-02-2024	X	
NATALY PIÑA MERCADO		x		29-02-2024	X	
NICOOL VANESSA GOMEZ TORDECILLA		x		29-02-2024	X	
SIKLARY HERRERA GARCIA		x		29-02-2024	X	
SILVANA DIAZ SIERRA		x		29-02-2024	X	
WENDY VANESSA GALARCIO PASCASIO		x		29-02-2024	X	
YOETH MIGUEL BARBOSA ARIZAL		x		29-02-2024	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
ANA TERESA NORATTO 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	
ANGEL EDUARDO LOPEZ ORTIZ		x	X	14-03-2024	X	
CAMILO ANDRES BOLAÑOS PIÑEREZ		x	X	14-03-2024	X	
DANNA ISABEL HOLGUIN MANGONES		x	X	14-03-2024	x	
DANNIS NAYITH PADILLA BORJA		x	X	14-03-2024	X	
DARIANNYS DEL VALLE SUÁREZ MORILLO		x	X	14-03-2024	X	
EVA SANDITH SANCHEZ CORREA		x	X	14-03-2024	X	
JESUS MANUEL PASTRANA RAMOS		x	X	14-03-2024	X	
JHONNIER ESTEBAN PEREIRA PEREZ		x	X	14-03-2024	x	
JUAN PABLO MONTALVO BERRIO		x	X	14-03-2024	X	
LUZ RIXYBEL INFANTE RODRIGUEZ		x	X	14-03-2024	x	
MAIDA ROSA MARTINEZ JULIO		x	X	14-03-2024	x	
MARIANA MAZA MUÑOZ		x	X	14-03-2024	x	
MICHAEL PETRO HERRERA		x	X	14-03-2024	x	
NATALY PIÑA MERCADO		x	X	14-03-2024	X	
NICOOL VANESSA GOMEZ TORDECILLA		x	X	14-03-2024	X	
SIKLARY HERRERA GARCIA		x	X	14-03-2024	X	
SILVANA DIAZ SIERRA		x	X	14-03-2024	X	
WENDY VANESSA GALARCIO PASCASIO		x	X	14-03-2024	X	
YOETH MIGUEL BARBOSA ARIZAL		x	X	14-03-2024	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
ANA TERESA NORATTO 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	
ANGEL EDUARDO LOPEZ ORTIZ			X	21-03-2023	x	
CAMILO ANDRES BOLAÑOS PIÑEREZ			X	21-03-2023	x	
DANNA ISABEL HOLGUIN MANGONES			X	21-03-2023	x	
DANNIS NAYITH PADILLA BORJA			X	21-03-2023	x	
DARIANNYS DEL VALLE SUÁREZ MORILLO			X	21-03-2023	x	
EVA SANDITH SANCHEZ CORREA			X	21-03-2023	x	
JESUS MANUEL PASTRANA RAMOS			X	21-03-2023	x	
JHONNIER ESTEBAN PEREIRA PEREZ			X	21-03-2023	x	
JUAN PABLO MONTALVO BERRIO			X	21-03-2023	x	
LUZ RIXYBEL INFANTE RODRIGUEZ			X	21-03-2023	x	
MAIDA ROSA MARTINEZ JULIO			X	21-03-2023	x	
MARIANA MAZA MUÑOZ			X	21-03-2023	x	
MICHAEL PETRO HERRERA			X	21-03-2023	x	
NATALY PIÑA MERCADO			X	21-03-2023	x	
NICOOL VANESSA GOMEZ TORDECILLA			X	21-03-2023	x	
SIKLARY HERRERA GARCIA			X	21-03-2023	x	
SILVANA DIAZ SIERRA			X	21-03-2023	x	
WENDY VANESSA GALARCIO PASCASIO			X	21-03-2023	x	
YOETH MIGUEL BARBOSA ARIZAL			X	21-03-2023	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
ANA TERESA NORATTO 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	
ANGEL EDUARDO LOPEZ ORTIZ		x	X	18-04-2024	x	
CAMILO ANDRES BOLAÑOS PIÑEREZ		x	X	18-04-2024	x	
DANNA ISABEL HOLGUIN MANGONES		x	X	18-04-2024	x	
DANNIS NAYITH PADILLA BORJA		x	X	18-04-2024	x	
DARIANNYS DEL VALLE SUÁREZ MORILLO		x	X	18-04-2024	x	
EVA SANDITH SANCHEZ CORREA		x	X	18-04-2024	x	
JESUS MANUEL PASTRANA RAMOS		x	X	18-04-2024	x	
JHONNIER ESTEBAN PEREIRA PEREZ		x	X	18-04-2024	x	
JUAN PABLO MONTALVO BERRIO		x	X	18-04-2024	x	
LUZ RIXYBEL INFANTE RODRIGUEZ		x	X	18-04-2024	x	
MAIDA ROSA MARTINEZ JULIO		x	X	18-04-2024	x	
MARIANA MAZA MUÑOZ		x	X	18-04-2024	x	
MICHAEL PETRO HERRERA		x	X	18-04-2024	x	
NATALY PIÑA MERCADO		x	X	18-04-2024	x	
NICOOL VANESSA GOMEZ TORDECILLA		x	X	18-04-2024	x	
SIKLARY HERRERA GARCIA		x	X	18-04-2024	x	
SILVANA DIAZ SIERRA		x	X	18-04-2024	x	
WENDY VANESSA GALARCIO PASCASIO		x	X	18-04-2024	x	
YOETH MIGUEL BARBOSA ARIZAL		x	X	18-04-2024	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 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
ANA TERESA NORATTO 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	
ANGEL EDUARDO LOPEZ ORTIZ		x	X	19-04-2024	x	
CAMILO ANDRES BOLAÑOS PIÑEREZ		x	X	19-04-2024	x	
DANNA ISABEL HOLGUIN MANGONES		x	X	19-04-2024	x	
DANNIS NAYITH PADILLA BORJA		x	X	19-04-2024	x	
DARIANNYS DEL VALLE SUÁREZ MORILLO		x	X	19-04-2024	x	
EVA SANDITH SANCHEZ CORREA		x	X	19-04-2024	x	
JESUS MANUEL PASTRANA RAMOS		x	X	19-04-2024	x	
JHONNIER ESTEBAN PEREIRA PEREZ		x	X	19-04-2024	x	
JUAN PABLO MONTALVO BERRIO		x	X	19-04-2024	x	
LUZ RIXYBEL INFANTE RODRIGUEZ		x	X	19-04-2024	x	
MAIDA ROSA MARTINEZ JULIO		x	X	19-04-2024	x	
MARIANA MAZA MUÑOZ		x	X	19-04-2024	x	
MICHAEL PETRO HERRERA		x	X	19-04-2024	x	
NATALY PIÑA MERCADO		x	X	19-04-2024	x	
NICOOL VANESSA GOMEZ TORDECILLA		x	X	19-04-2024	x	
SIKLARY HERRERA GARCIA		x	X	19-04-2024	x	
SILVANA DIAZ SIERRA		x	X	19-04-2024	x	
WENDY VANESSA GALARCIO PASCASIO		x	X	19-04-2024	x	
YOETH MIGUEL BARBOSA ARIZAL		x	X	19-04-2024	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 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
ANA TERESA NORATTO 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	
ANGEL EDUARDO LOPEZ ORTIZ		x	X	25-04-2024	x	
CAMILO ANDRES BOLAÑOS PIÑEREZ		x	X	25-04-2024	x	
DANNA ISABEL HOLGUIN MANGONES		x	X	25-04-2024	x	
DANNIS NAYITH PADILLA BORJA		x	X	25-04-2024	x	
DARIANNYS DEL VALLE SUÁREZ MORILLO		x	X	25-04-2024	x	
EVA SANDITH SANCHEZ CORREA		x	X	25-04-2024	x	
JESUS MANUEL PASTRANA RAMOS		x	X	25-04-2024	x	
JHONNIER ESTEBAN PEREIRA PEREZ		x	X	25-04-2024	x	
JUAN PABLO MONTALVO BERRIO		x	X	25-04-2024	x	
LUZ RIXYBEL INFANTE RODRIGUEZ		x	X	25-04-2024	x	
MAIDA ROSA MARTINEZ JULIO		x	X	25-04-2024	x	
MARIANA MAZA MUÑOZ		x	X	25-04-2024	x	
MICHAEL PETRO HERRERA		x	X	25-04-2024	x	
NATALY PIÑA MERCADO		x	X	25-04-2024	x	
NICOOL VANESSA GOMEZ TORDECILLA		x	X	25-04-2024	x	
SIKLARY HERRERA GARCIA		x	X	25-04-2024	x	
SILVANA DIAZ SIERRA		x	X	25-04-2024	x	
WENDY VANESSA GALARCIO PASCASIO		x	X	25-04-2024	x	
YOETH MIGUEL BARBOSA ARIZAL		x	X	25-04-2024	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
ANA TERESA NORATTO 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	
ANGEL EDUARDO LOPEZ ORTIZ		x	X	09-05-2024	x	
CAMILO ANDRES BOLAÑOS PIÑEREZ		x	X	09-05-2024	x	
DANNA ISABEL HOLGUIN MANGONES		x	X	09-05-2024	x	
DANNIS NAYITH PADILLA BORJA		x	X	09-05-2024	x	
DARIANNYS DEL VALLE SUÁREZ MORILLO		x	X	09-05-2024	x	
EVA SANDITH SANCHEZ CORREA		x	X	09-05-2024	x	
JESUS MANUEL PASTRANA RAMOS		x	X	09-05-2024	x	
JHONNIER ESTEBAN PEREIRA PEREZ		x	X	09-05-2024	x	
JUAN PABLO MONTALVO BERRIO		x	X	09-05-2024	x	
LUZ RIXYBEL INFANTE RODRIGUEZ		x	X	09-05-2024	x	
MAIDA ROSA MARTINEZ JULIO		x	X	09-05-2024	x	
MARIANA MAZA MUÑOZ		x	X	09-05-2024	x	
MICHAEL PETRO HERRERA		x	X	09-05-2024	x	
NATALY PIÑA MERCADO		x	X	09-05-2024	x	
NICOOL VANESSA GOMEZ TORDECILLA		x	X	09-05-2024	x	
SIKLARY HERRERA GARCIA		x	X	09-05-2024	x	
SILVANA DIAZ SIERRA		x	X	09-05-2024	x	
WENDY VANESSA GALARCIO PASCASIO		x	X	09-05-2024	x	
YOETH MIGUEL BARBOSA ARIZAL		x	X	09-05-2024	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
ANA TERESA NORATTO 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		
ANGEL EDUARDO LOPEZ ORTIZ		x	X	16-05-2024		
CAMILO ANDRES BOLAÑOS PIÑEREZ		x	X	16-05-2024		
DANNA ISABEL HOLGUIN MANGONES		x	X	16-05-2024		
DANNIS NAYITH PADILLA BORJA		x	X	16-05-2024		
DARIANNYS DEL VALLE SUÁREZ MORILLO		x	X	16-05-2024		
EVA SANDITH SANCHEZ CORREA		x	X	16-05-2024		
JESUS MANUEL PASTRANA RAMOS		x	X	16-05-2024		
JHONNIER ESTEBAN PEREIRA PEREZ		x	X	16-05-2024		
JUAN PABLO MONTALVO BERRIO		x	X	16-05-2024		
LUZ RIXYBEL INFANTE RODRIGUEZ		x	X	16-05-2024		
MAIDA ROSA MARTINEZ JULIO		x	X	16-05-2024		
MARIANA MAZA MUÑOZ		x	X	16-05-2024		
MICHAEL PETRO HERRERA		x	X	16-05-2024		
NATALY PIÑA MERCADO		x	X	16-05-2024		
NICOOL VANESSA GOMEZ TORDECILLA		x	X	16-05-2024		
SIKLARY HERRERA GARCIA		x	X	16-05-2024		
SILVANA DIAZ SIERRA		x	X	16-05-2024		
WENDY VANESSA GALARCIO PASCASIO		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					

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
ANA TERESA NORATTO HERNANDEZ	10. Realizar un informe de resultados de seguimiento al cliente para su idea de negocio o proyecto productivo	x	X	23-05-2024		
ANGEL EDUARDO LOPEZ ORTIZ		x	X	23-05-2024		
CAMILO ANDRES BOLAÑOS PIÑEREZ		x	X	23-05-2024		
DANNA ISABEL HOLGUIN MANGONES		x	X	23-05-2024		
DANNIS NAYITH PADILLA BORJA		x	X	23-05-2024		
DARIANNYS DEL VALLE SUÁREZ MORILLO		x	X	23-05-2024		
EVA SANDITH SANCHEZ CORREA		x	X	23-05-2024		
JESUS MANUEL PASTRANA RAMOS		x	X	23-05-2024		
JHONNIER ESTEBAN PEREIRA PEREZ		x	X	23-05-2024		
JUAN PABLO MONTALVO BERRIO		x	X	23-05-2024		
LUZ RIXYBEL INFANTE RODRIGUEZ		x	X	23-05-2024		
MAIDA ROSA MARTINEZ JULIO		x	X	23-05-2024		
MARIANA MAZA MUÑOZ		x	X	23-05-2024		
MICHAEL PETRO HERRERA		x	X	23-05-2024		
NATALY PIÑA MERCADO		x	X	23-05-2024		
NICOOL VANESSA GOMEZ TORDECILLA		x	X	23-05-2024		
SIKLARY HERRERA GARCIA		x	X	23-05-2024		
SILVANA DIAZ SIERRA		x	X	23-05-2024		
WENDY VANESSA GALARCIO PASCASIO		x	X	23-05-2024		
YOETH MIGUEL BARBOSA ARIZAL		x	X	23-05-2024		

CENTRO DE COMERCIO, INDUSTRIA Y TURISMO DE CÓRDOBA