PROCESO DE GESTIÓN DE FORMACIÓN PROFESIONAL INTEGRAL

FORMATO GUÍA DE APRENDIZAJE

IDENTIFICACIÓN DE LA GUIA DE APRENDIZAJE

- Denominación del Programa de Formación: Asistencia Administrativa
- Código del Programa de Formación: 134101 versión 2
- Nombre del Proyecto: APOYO A LOS PROCEDIMIENTOS ADMINISTRATIVOS EN LAS MICROEMPRESAS DEL AREA DE INFLUENCIA DEL CIAS
- Fase del Proyecto: Análisis
- Actividad de Proyecto: Elaborar los instrumentos de apoyo para los procedimientos administrativos de la empresa.
- Competencia: Atención a Clientes
- Resultados de Aprendizaje Alcanzar:
  - 01 Reconocer la organización, perfiles de clientes, productos y servicios que ofrece, teniendo en cuenta su objeto social y normatividad legal vigente
  - 02 Preparar la participación en las reuniones de la organización, teniendo en cuenta el objeto, las responsabilidades asignadas y las políticas institucionales.
- Duración de la Guía: 96 horas

2. PRESENTACIÓN

Queridos aprendices, los invito a que llenos de buena actitud y compromiso desarrollemos las actividades propuestas en esta guía que se relaciona con Atención a clientes, en la cual les va orientar y fortalecer los conocimientos para resolver alguna duda o problema del cliente de manera inmediata y efectiva dentro de un ambiente laboral.



En esta competencia estaremos desarrollando actividades para que usted:

- ✓ Identifique los medios por los cuales las organizaciones prestan servicio al cliente y las técnicas empleadas al servicio al cliente
- ✓ Asocie los perfiles de clientes y el concepto de cliente
- ✓ Seleccione las estrategias de atención personalizada
- ✓ Protocolo de servicio al cliente
- ✓ Reconozca los componentes del triángulo del servicio
- ✓ Conoce el ciclo de servicio
- ✓ Interprete las normas legales vigentes relacionadas con atención al cliente
- ✓ Describa los perfiles de vestuario, maquillaje y accesorios que proyectan apariencia y actitud personal
- ✓ Identifica el manual de procesos y procedimientos de la organización para el servicio al cliente
- ✓ Conoce el Portafolio de servicios.
- ✓ Realiza el Protocolo de gestión de tiempos
- ✓ Describe el concepto de evento y su objetivo
- ✓ Reconoce las clases de evento
- ✓ Diferencia las etapas del evento
- ✓ Identifica el perfil de los integrantes de cada comité
- ✓ Describe las funciones y responsabilidades asignadas
- ✓ Reconoce el perfil profesional de los asistentes al evento
- ✓ Identifica la infraestructura, los equipos audiovisuales y los sistemas de seguridad

- ✓ Reconoce la ubicación geográfica y el sito para la realización del evento
- ✓ Prepara el montaje del sitio donde se realiza el evento
- ✓ Aplica normas de protocolo, acorde con el tipo de evento
- ✓ Planea la recopilación de la información del evento

Duración de la guía: 72 horas (9) sesiones

" La mayor gloria no es vencer, sino levantarse cuando nos hemos caído" (Nelson Mandela)

2. FORMULACIÓN DE LAS ACTIVIDADES DE APRENDIZAJE

3.1 Actividades de Reflexión Inicial

Apreciado Aprendiz, lea la siguiente reflexión sobre "***Un mismo cliente, un único dueño***"

"***Un mismo cliente, un único dueño***

La experiencia de cliente implica que toda la organización tiene una única visión compartida del cliente. No pueden existir dueños internos del cliente, ni pueden existir visiones fragmentadas o parciales. El cliente ni ve ni le importa la estructura interna de una compañía, ve la compañía como un todo, por ello las compañías deben dirigirse al cliente de forma coordinada y coherente, independientemente de que el responsable de una campaña de publicidad sea un departamento, que el responsable de un canal de contacto sea otro y que la entrega del servicio se haga desde un tercero.

- De acuerdo con la lectura anterior de respuesta a las siguientes preguntas en su cuaderno, cuando termine socialícelas cuando su instructora cuando le indique
- ¿Cree usted que el cliente es importante en una empresa?
- ¿Cómo describiría usted un cliente?
- ¿La comunicación es importante en un cliente?
- ¿Qué entiende por entrega de un servicio?

- Materiales: Cuaderno, esfero, lápiz
- Duración: 30 minutos

3.2. Actividades de Contextualización e Identificación de Conocimientos Necesarios para el Aprendizaje

Aprendiz, lo invito a que participe en la sensibilización del siguiente video donde usted encontrará los diferentes medios en los cuales las empresas presta servicio al cliente y las técnicas empleadas al servicio al cliente. En su cuaderno describa cuáles son esas técnicas y las ocho herramientas de servicio al cliente. Una vez finalizado el ejercicio participe en la realimentación en compañía de su instructor.

SellNowInc.(4.Octubre 2021)***Mejores Herramientas y Técnicas para Atención al Cliente***. https://www.youtube.com/watch?v=p7m7F5nwPow&t=732s. Duración: 13:54 min.

Ambiente de formación: Ambiente de Aprendizaje
Materiales o recursos: Conexión a internet
Duración: 30 minutos.

3.3. Actividades de Apropiación

Subactividad 1. El cliente y los diferentes perfiles de clientes

En el siguiente video describa el concepto de cliente y los diferentes perfiles de clientes, realice un cuadro sinóptico en su cuaderno, cuando termine llame a su instructora para socializarlos

Ecosistema de Recursos Educativos Digitales SENA. Yeniif Parafraseando a Espinosa (2016). ***Perfiles de cliente https://www.youtube.com/watch?v=cmWqnel7jkI*** **.Duración: 7:50** min

Ambiente de formación: Ambiente de Aprendizaje
Materiales o recursos: Conexión a internet
Duración: 30 minutos

Subactividad 2. Estrategias de Atención a la cliente personalizada

Teniendo en cuenta las estrategias de Atención al Cliente personalizada, encontrada en el siguiente link:

descríbalas en su cuaderno y elija cual le gustaría aplicar para su proyecto de vida.

Ambiente de formación: Ambiente de Aprendizaje
Materiales o recursos: Conexión a internet
Duración: 30 minutos

Subactividad 3. Protocolo del servicio al cliente

En el siguiente video describa cual es el protocolo del servicio al cliente, cuando termine llame a su instructora para socializarlo. Ecosistema de Recursos Educativos Digitales SENA. Yeniif. Duración:2:21 min https://www.youtube.com/watch?v=M0WqQBa3sRI,

Subactividad 4. Triángulo de servicio al cliente

La instructora dispone de una o más presentaciones relacionadas con el Triángulo de servicio al cliente, una vez realizada la presentación en su cuaderno de respuesta a la siguiente lista de preguntas, cuando termine llame a su instructora para socializarlo.

- ¿Cuáles son los elementos de un triángulo de servicio? _____
- Describa el esquema del triángulo de servicio_____
- ¿Qué significado tiene el triángulo de servicio en una empresa? _____
- ¿Qué función tiene un servicio al cliente? _____
- ¿Qué finalidad tiene el servicio_____
- ¿Qué es el triángulo del servicio al cliente?, y cite un ejemplo_____
- En la siguiente imagen describa los componentes del triángulo de servicio _____



Karl Albrecht. 1988. Triáguno del servicio. formato jpg.

Subactividad 5. Normas vigentes relacionadas con el servicio al cliente

Mediante le siguiente link de lectura https://www.nycbar.org/get-legal-help/es/article/leyes-de-proteccion-al-consumidor/, identifique las normas vigentes relacionadas con el servicio al cliente y describa un ejemplo, cuando termine socialícelo cuando le indique su instructora.

Subactividad 6. Perfiles de vestuarios para el servicio a los clientes

Querido Aprendiz mediante el siguiente video describa los perfiles de vestuarios que se deben de tener en cuenta en el servicio al cliente, finalizado el video, en su cuaderno ilustre el vestido a utilizar. Cuando termine llame a su instructora para el siguiente paso de la actividad.

Camila Bonilla.Algo de vestuario desde servicio al cliente. Duración: 5:24

https://www.youtube.com/watch?v=GcHn6aQgcR4

Ambiente de formación: Ambiente de Aprendizaje
Materiales o recursos: Conexión a internet
Duración: 30 minutos

Subactividad 7. Manual de servicio al cliente

Teniendo en cuenta la temática expuesta en clase realice un Manal de servicio al cliente elabórelo en su cuaderno, cuando termine llame a su instructora para socializar la actividad.

Subactividad 8. Portafolio de servicios

En el siguiente video https://www.youtube.com/watch?v=D4xw2kvNq6U vas a encontrar el portafolio de servicios que maneja una empresa, en tu cuaderno diseña un Portafolio de servicio dirigido a una cooperativa con la generación de tiempos.

3.4 **Actividades de Transferencia de Conocimiento**

Según las presentaciones realizadas por su instructora sobre un evento, resuelva las siguientes preguntas:

1. Qué es un evento: ----------

2. Cuáles son los perfiles de eventos: ----------

3. Cuáles son las etapas de un pre evento----------

4. Cuáles son las etapas de un post vento: ----------

5. Describa los comités de un evento----------

6. Organice un evento donde se describa las características del Comité Técnico ----------

7. Organice un evento donde se describa las características del Comité Administrativo ---

3. ACTIVIDADES DE EVALUACIÓN

Tome como referencia la técnica e instrumentos de evaluación citados en la guía de Desarrollo Curricular

Evidencias de Aprendizaje	Criterios de Evaluación	Técnicas e Instrumentos de Evaluación
Evidencias de Conocimiento: - Cuestionario sobre herramientas técnicas y diferentes perfiles de clientes. (R1). - Cuestionario protocolos de servicio al cliente y normas técnicas. (R1). - Cuestionario relacionado con el vestuario. (R1). **Evidencias de Desempeño:** - Reconocimiento del Triángulo de servicio al cliente. (R1) **Evidencias de Producto:** - Manual de Eventos.(R2) - Manual de servicio al cliente. (R2)	Reconoce los diferentes perfiles de clientes y herramientas técnicas de acuerdo a la política institucional. - Aplica el protocolo en la atención y el servicio de acuerdo con las normas técnicas -Demuestra elegancia y distinción, a través de su pulcritud en el vestir. Identifica la importancia de un triángulo de servicio del cliente. - Identificar los componentes del triángulo del servicio. - Participa en la planeación y organización de eventos de acuerdo con el organigrama y normas institucionales. Utiliza responsablemente el portafolio de servicios en el momento de atención y servicio del cliente de acuerdo con las políticas de la organización	-Técnica: Formulación de preguntas - Instrumento: Plataforma Quizizz. Técnica: Formulación de preguntas Técnica: observación directa Instrumento: lista de valoración de desempeño

4. GLOSARIO DE TÉRMINOS

Cliente: Es quien adquiere los productos o servicio de un negocio.

Estrategia: Es un plan de acción diseñado para lograr un objetivo específico o una serie de metas.

Técnica: Es un conjunto de procedimientos o un conjunto de reglas, o protocolos, que tiene como objetivo obtener un resultado determinado, ya sea en el campo de la ciencia, de la tecnología, del arte, del deporte, de la educación o en cualquier otra actividad**:** Descripción detallada de las funciones y condiciones del desempeño del trabajador.

Servicio: Acción y efecto de servir. encargo, actuación, prestación, trabajo, favor, misión, asistencia, función, oficio, ocupación, ayuda, auxilio.

Estrategia: es un plan de acción diseñado para lograr un objetivo específico o una serie de metas. Implica identificar recursos, establecer prioridades, tomar decisiones y asignar tareas para aumentar las posibilidades de éxito.

Protocolo: Conjunto de reglas establecidas por norma o por costumbre para ceremonias y actos oficiales o solemnes.

Triangulo de servicio: es la manera en la que algunas empresas integran los momentos clave de sus negocios para mejorar la experiencia con los clientes

Manual de procesos: Un manual de procesos es básicamente una guía que detalla cómo realizar ciertas tareas o actividades en tu empresa. Su objetivo es estandarizar la forma en que se hacen las cosas para asegurar consistencia y calidad.

Manual de procedimiento: El Manual de Procedimiento es un documento de gestión que describe en forma pormenorizada y secuencial las operaciones que se sigue en la ejecución de los procedimientos en cada órgano funcional de una Entidad.

Portafolio de servicios: se refiere al sistema de trabajo utilizado para recopilar documentos. Se usa el término portafolio para referirse al proceso de selección de evidencias sobre un proceso de aprendizaje que contiene elementos de gran importancia para el aprendiz y que pueden mostrar su progreso.

Evento: es todo acontecimiento previamente organizado que reúne a un determinado número de personas en tiempo y lugar preestablecidos, que desarrollarán y compartirán una serie de actividades afines a un mismo objetivo para estímulo del comercio, la industria, el intercambio social y la cultura general.

Infraestructura: Conjunto de elementos, dotaciones o servicios necesarios para el buen funcionamiento de un país, de una ciudad o de una organización cualquiera.

Montaje: El montaje es una parte esencial de la producción cinematográfica, pues es el encargado de montar y dar sentido a una película. En esencia, el montaje cinematográfico es un proceso que ordena planos y secuencias que fueron grabadas en el rodaje de una película

Etapa: Esta gestión implica un ciclo de actividades que se realiza durante el proceso de la celebración: diseño, planificación, organización, ejecución y evaluación.

Función del servicio al cliente: También llamado de analista o representante de atención al cliente, se encarga de proporcionar a los usuarios información y soporte con relación a los productos o servicios que ofrece la empresa. Además, canaliza las quejas, reclamos y sugerencias

Finalidad: Fin con que o por qué se hace algo. intención, propósito, fin, meta, motivo, objetivo, pretexto, razón.

Componente: Componente es aquello que forma parte de la composición de un todo. Se trata de elementos que, a través de algún tipo de asociación o contigüidad, dan lugar a un conjunto uniforme

Ciclo de servicio: Es el que define los puntos de contacto por los cuales pasa el consumidor, desde la primera interacción hasta convertirse en un cliente leal para el negocio.

Norma: Las normas son reglas que son adoptadas voluntariamente por las partes interesadas. Las normas están en todas partes, protegiéndonos a todos y denotando el nivel de desarrollo de un país, ya que son resultados probados de investigación y desarrollo tecnológico.

Etapa de un evento: Esta gestión implica un ciclo de actividades que se realiza durante el proceso de la celebración: diseño, planificación, organización, ejecución y evaluación.

Perfil: es el encargado de negociar, coordinar y promocionar conferencias, exposiciones, bodas y, en general, cualquier tipo de evento que requiera un tipo concreto de organización logística.

Montaje de un evento: proceso que se utiliza para ordenar los planos y secuencias de un evento o actividad, para que el participante perciba todo está conectado e integrado

6. REFERENTES BILBIOGRÁFICOS

- QuestionPro Manual de servicio al cliente https://www.questionpro.com/blog/es/manual-de-servicio-al-cliente/

-ISDI España. Perfiles de clientes que existen y sus características. https://www.isdi.education/es/blog/perfiles-de-clientes-que-existen-y-sus-caracteristicas

- NQA. Certificación ISO 9001. Norma de la gestión de calidad. https://www.nqa.com/es-co/certification/standards/iso-9001#:~:text=La%20ISO%209001%20establece%20la,facilitar%20la%20elecci%C3%B3n%20de%20proveedores.

- PROTOCOLO IMEP Qué es un evento y cómo se puede clasificar. https://www.protocoloimep.com/articulos/que-es-un-evento-y-clasificacion/

- https://divulgaciondinamica.es/perfiles-de-eventos-definiciones-y-clasificacion/

-Divulgación Dinámica. Perfiles de eventos https://www.nueva-iso-9001-2015.com/2014/12/iso-9001-satisfaccion-cliente/

-Spira.com. Funciones de los comités en las organizaciones de los eventos https://xpix.spira.co/afloramateriales/eventos/04_Funciones_de_los_comites_en_la_organizacion_de_eventos.pdf

- Zendesk.com. Manual de las funciones del servicio al cliente: una guía práctica. https://www.zendesk.com.mx/blog/manual-de-funciones-de-servicio-al-cliente/.

- Zendesk.com. Ciclo del servicio al cliente. https://www.zendesk.com.mx/blog/ciclo-servicio-al-cliente/

-Wise Cx. Triángulo de servicio al cliente. https://wisecx.com/atencion-al-cliente/triangulo-de-servicio-al-cliente/

-Universia. Portafolio de servicio. https://www.universia.net/co/actualidad/empleo/portafolio-de-servicios-ejemplo-para-que-aprendas-a-hacerlo.html

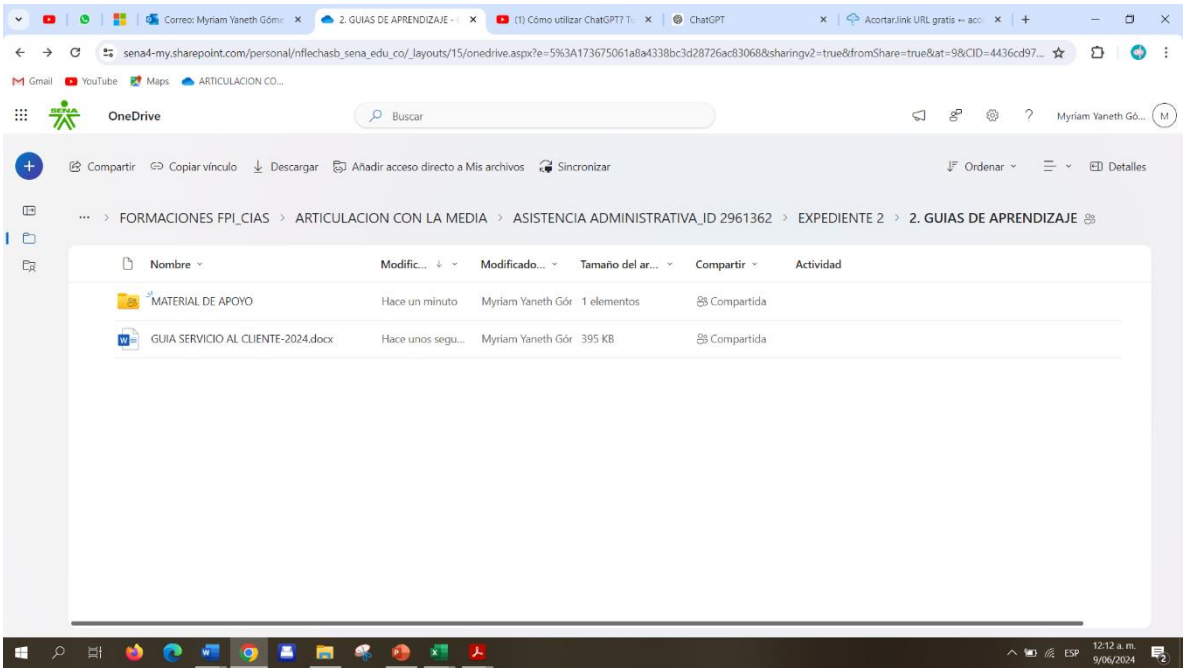
7. CONTROL DEL DOCUMENTO

	Nombre	Cargo	Dependencia	Fecha
Autor (es)	**Myriam Gómez**	Instructor	**Programas Especiales / PAM**	12/02/2024

8. CONTROL DE CAMBIOS (diligenciar únicamente si realiza ajustes a la guía)

	Nombre	Cargo	Dependencia	Fecha	Razón del Cambio
Autor (es)					

MATERIAL DE APOYO PARA LA COMPETENCIA ATENCION A CLIENTES



https://acortar.link/5eVQ0r

SENA	SERVICIO NACIONAL DE APRENDIZAJE SENA **INSTRUMENTO DE EVALUACIÓN**	Versión: 01 Octubre 28 de 2013

INFORMACIÓN GENERAL							
CODIGO PARA IDENTIFICACIÓN DEL INSTRUMENTO: sesión 4 TIC							
FECHA DE APLICACIÓN: 07/05/2024							
PROGRAMA DE FORMACIÓN: ASISTENCIA ADMINSTRATIVA							
I**D**: 2961334							
CENTRO: CENTRO PARA LA INVACION AGROINDUSTRIAL Y DE SERVICIO							
CRITERIOS DE EVALUACIÓN: Reconoce los diferentes perfiles de clientes y herramientas técnicas de acuerdo a la política institucional							
EVIDENCIA:	Desempeño		Producto		Conocimiento	X	
NOMBRE DEL APRENDIZ: CANELON MORENO LUIRANYELIS DEL VALLE							
NOMBRE DEL INSTRUCTORA: Myriam Yaneth Gómez Rodríguez							

Favor resuelva el siguiente cuestionario

1. ¿Servicio al cliente es?

2. Mencione una técnica de servicio al cliente

4. ¿Un perfil de cliente es?

5. ¿Atención a la cliente personalizada es?

7. ¿Enumere cinco perfiles de cliente?

8. Cuáles son las características de un servicio al cliente?

SENA	SERVICIO NACIONAL DE APRENDIZAJE SENA **INSTRUMENTO DE EVALUACIÓN**	Versión: 01 Octubre 28 de 2013

INFORMACIÓN GENERAL							
CODIGO PARA IDENTIFICACIÓN DEL INSTRUMENTO: sesión 4 TIC							
FECHA DE APLICACIÓN: 07/05/2024							
PROGRAMA DE FORMACIÓN: ASISTENCIA ADMINSTRATIVA							
I**D**: 2961334							
CENTRO: CENTRO PARA LA INVACION AGROINDUSTRIAL Y DE SERVICIO							
CRITERIOS DE EVALUACIÓN: - Aplica el protocolo en la atención y el servicio de acuerdo con las normas técnicas							
EVIDENCIA:	Desempeño		Producto		Conocimiento	X	
NOMBRE DEL APRENDIZ: CANELON MORENO LUIRANYELIS DEL VALLE							
NOMBRE DEL INSTRUCTORA: Myriam Yaneth Gómez Rodríguez							

Favor resuelva el siguiente cuestionario

9. ¿Qué un protocolo de servicio al cliente?

10. ¿Cuáles son los beneficios de un protocolo de servicio al cliente?

11. Mencione dos normas técnicas de servicio al cliente.

12. Menciona dos técnicas de comunicación efectiva

13. ¿Cuál es el propósito de una norma técnicas?

14. ¿Qué es una norma técnica?

SENA	SERVICIO NACIONAL DE APRENDIZAJE SENA **INSTRUMENTO DE EVALUACIÓN**	Versión: 01 Octubre 28 de 2013

INFORMACIÓN GENERAL							
CODIGO PARA IDENTIFICACIÓN DEL INSTRUMENTO: sesión 4 TIC							
FECHA DE APLICACIÓN: 07/05/2024							
PROGRAMA DE FORMACIÓN: ASISTENCIA ADMINSTRATIVA							
I**D**: 2961334							
CENTRO: CENTRO PARA LA INVACION AGROINDUSTRIAL Y DE SERVICIO							
CRITERIOS DE EVALUACIÓN: - Demuestra elegancia y distinción, a través de su pulcritud en el vestir.							
EVIDENCIA:	Desempeño		Producto		Conocimiento	X	
NOMBRE DEL APRENDIZ: CANELON MORENO LUIRANYELIS DEL VALLE							
NOMBRE DEL INSTRUCTORA: Myriam Yaneth Gómez Rodríguez							

Favor resuelva el siguiente cuestionario

15. ¿Por qué es importante el vestuario en el servicio al cliente

16. Menciona dos maneras en las que el vestuario puede influir en la percepción del cliente sobre la empresa

17. Menciona los tipos de vestuario que hay

18. ¿Qué tipo de calzado es aceptable en el servicio al cliente?

19. ¿Cuál e la importancia de vestuario en el lugar de trabajo?

20. Explique como puede variar el código de vestuario en una empresa

SENA	SERVICIO NACIONAL DE APRENDIZAJE SENA **INSTRUMENTO DE EVALUACIÓN**	Versión: 01 Octubre 28 de 2013

INFORMACIÓN GENERAL
CODIGO PARA IDENTIFICACIÓN DEL INSTRUMENTO: TRN 002
FECHA DE APLICACIÓN: 28/05/2024
PROGRAMA DE FORMACIÓN: TECNÓLOGO EN GESTIÓN DE RECURSOS NATURALES
ID: 2961334
CENTRO: CENTRO PARA LA INVACION AGROINDUSTRIAL Y DE SERVICIO
CRITERIOS DE EVALUACION: Identificar los componentes del triángulo del servicio
EVIDENCIA: Desempeño [—] Producto Conocimiento [ ]
NOMBRE DEL APRENDIZ: CANELON MORENO LUIRANYELIS DEL VALLE
NOMBRE DEL INSTRUCTOR- TUTOR: Myriam Yaneth Gómez Rodríguez

Ítem	*VARIABLES / INDICADORES*	*CUMPLE*		*OBSERVACIONES*
		SI	*NO*	
1	*Describe el concepto de triángulo de servicio al cliente*			
2	*Comprende los elementos que conforman el triángulo de servicio al cliente*			
3	*Explica la importancia que tiene el triángulo de servicio*			
4	*Proporciona ejemplos de triángulo de servicio*			
5	*Comprende la finalidad que tiene el triángulo de servicio*			

SENA	SERVICIO NACIONAL DE APRENDIZAJE SENA **INSTRUMENTO DE EVALUACIÓN**	Versión: 01 Octubre 28 de 2013

INFORMACIÓN GENERAL
CODIGO PARA IDENTIFICACIÓN DEL INSTRUMENTO: TRN 002
FECHA DE APLICACIÓN: 28/05/2024
PROGRAMA DE FORMACIÓN: TECNÓLOGO EN GESTIÓN DE RECURSOS NATURALES
ID: 2961334
CENTRO: CENTRO PARA LA INVACION AGROINDUSTRIAL Y DE SERVICIO
- Participa en la planeación y organización de eventos de acuerdo con el organigrama y normas institucionales
EVIDENCIA: Desempeño ☐ Producto ■ Conocimiento ☐
NOMBRE DEL APRENDIZ: CANELON MORENO LUIRANYELIS DEL VALLE
NOMBRE DEL INSTRUCTOR- TUTOR: Myriam Yaneth Gómez Rodríguez

Ítem	*VARIABLES / INDICADORES*	*CUMPLE*		*OBSERVACIONES*
		SI	*NO*	
1	*El producto es creativo y auténtico según las pautas para la elaboración de un evento*			
2	*Es puntual y organizado de acuerdo a las instrucciones dadas para el diseño del evento.*			
3	*El manual del evento relaciona los conceptos y temáticas de la realización de un evento*			
4	*El manual demuestra la eficiencia en la obtención de las licencias para llevar a cabo un evento*			
5	*El manual describe con claridad la programación que se desarrolla en el evento indicando el lugar donde se desarrollará.*			
6	*El producto está diseñado claramente en el registro de participación de los participantes*			
7	*El manual cumple con los criterios entretenimiento y multimedia*			

SENA	SERVICIO NACIONAL DE APRENDIZAJE SENA **INSTRUMENTO DE EVALUACIÓN**	Versión: 01 Octubre 28 de 2013

INFORMACIÓN GENERAL								
CODIGO PARA IDENTIFICACIÓN DEL INSTRUMENTO: sesión 4 TIC								
FECHA DE APLICACIÓN: 07/05/2024								
PROGRAMA DE FORMACIÓN: ASISTENCIA ADMINSTRATIVA								
I**D**: 2961334								
CENTRO: CENTRO PARA LA INVACION AGROINDUSTRIAL Y DE SERVICIO								
- Utiliza responsablemente el manual de servicios en el momento de atención y servicio al cliente								
EVIDENCIA:	Desempeño		Producto	X	Conocimiento			
NOMBRE DEL APRENDIZ: CANELON MORENO LUIRANYELIS DEL VALLE								
NOMBRE DEL INSTRUCTORA: Myriam Yaneth Gómez Rodríguez								
LISTA DE CHEQUEO								

Ítem	**VARIABLES/ INDICADORES**	**CUMPLE**		**OBSERVACIONES**
		SI	**NO**	
1	*Describe el concepto de Manual de Servicio al Cliente y su importancia.*			
2	*Identifica las características que tiene un Manual de Servicio al Cliente*			
3	*Muestra los servicios que ofrece el Manual de Servicio al Cliente*			
4	*Expone el Manual de Servicio al Cliente*			
5	*Diseña un Manual de Servicio al cliente en su proyecto de vida*			