	Servicio Nacional de Aprendizaje SENA **INSTRUMENTO DE EVALUACIÓN** **Lista de Chequeo**	**Fecha:** **Mayo 2024**

INFORMACIÓN GENERAL			
Centro de Formación: Centro de Comercio y servicio.			
Programa de formación:	TÉCNICO EN ASISTENCIA ADMINISTRATIVA	No de Ficha:	
Actividad correspondiente a la guía de aprendizaje:		1.1	
Competencia asociada:	ATENDER CLIENTES DE ACUERDO CON PROCEDIMIENTOS DE SERVICIO Y NORMATIVA.		
Resultado (s) de aprendizaje a evaluar:	21060102006 Verificar la aplicación de atención y servicio al cliente, cara a cara, y a través de medios tecnológicos, de acuerdo con la política institucional y los estándares de calidad establecidos. 21060102007 identificar las no conformidades respecto a la realización del evento, de acuerdo con el propósito, objetivo y plan. 21060102008 aplicar acciones de mejora frente a situaciones relacionadas con el servicio, de acuerdo con políticas organizacionales y normativa vigente.		
Fecha de aplicación:			
Actividad a evaluar: Elaborar un protocolo de servicio al cliente para las MiPymes, teniendo en cuenta la actividad económica, estructura organizacional y tipos de clientes.			
EVIDENCIA: Guion y juego de roles que identifica los protocolos del servicio al cliente.			
Criterios de evaluación			
- Elabora el registro de los clientes y usuarios que ingresa a la organización, especificando el objetivo de su visita, con el fin de contar con una base de datos. - Apoya la realización de los eventos, teniendo en cuenta sus etapas; el objetivo. - Evalúa la atención y el servicio prestado usando la libreta de calificaciones, teniendo en cuenta las políticas de la organización.			
Tipo de evidencia:	Desempeño	X	Conocimiento
Nombre del aprendiz:			

LISTA DE CHEQUEO				
ITEM	Variables/ indicadores	Cumple		Observaciones
		SI	NO	
1	Identifica los deberes de los empleados de la organización relacionados al servicio al cliente.			

	Servicio Nacional de Aprendizaje SENA **INSTRUMENTO DE EVALUACIÓN** **Lista de Chequeo**	**Fecha:** **Mayo 2024**

2	¿La comunicación e interacción es asertiva relacionada entre el usuario y el asesor?			
3	En el guion presenta el logotipo, lema, colores e imágenes de la organización			
4	Relaciona los diferentes canales de atención al cliente.			
5	Distinguen los diferentes mecanismos tecnológicos para la atención al cliente.			
6	Realizan la apertura de bienvenida y saludo en el momento del servicio.			
7	¿Acompaña el saludo con el lenguaje no verbal de actitud de servicio?			
8	En el momento de verdad, cuyo objetivo es escuchar y percibir, las actitudes son las adecuadas.			
9	Se distinguen los roles de posición o función de las personas involucradas.			
10	¿Dan solución al trámite, servicio, sugerencia, reclamo o petición?			
11	Realizan la despedida teniendo en cuenta los protocolos de la organización.			
12 13 14	Utilizo un lenguaje claro y sencillo La presentación personal esta de acuerdo a los parámetros establecidos por la organización. Durante el contacto con el cliente mantuvo las normas básicas de cortesía			

Juicio de valor:	Aprobado		No aprobado	

_____
Firma del Instructor – Tutor

_____
Firma del Aprendiz