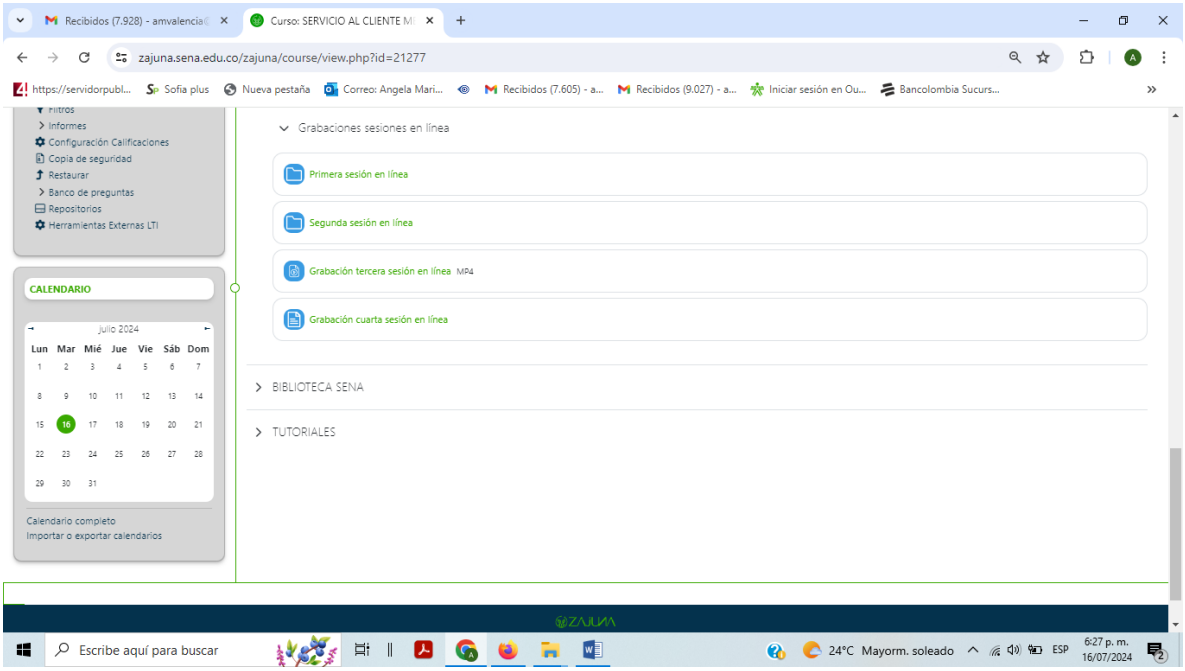
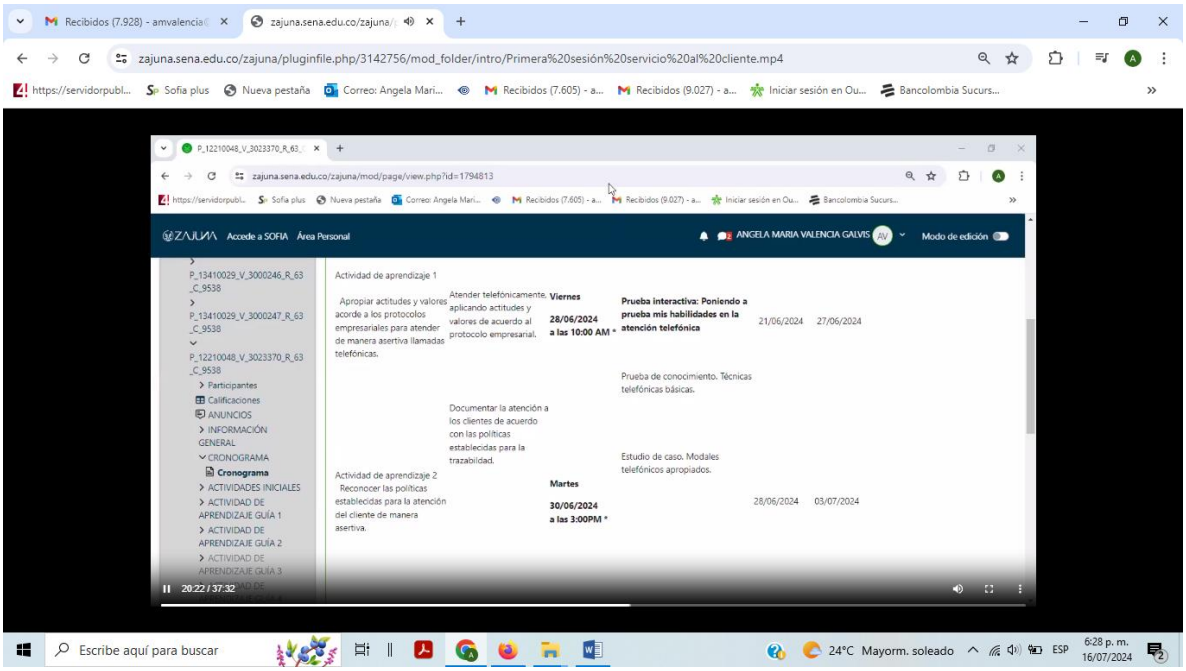
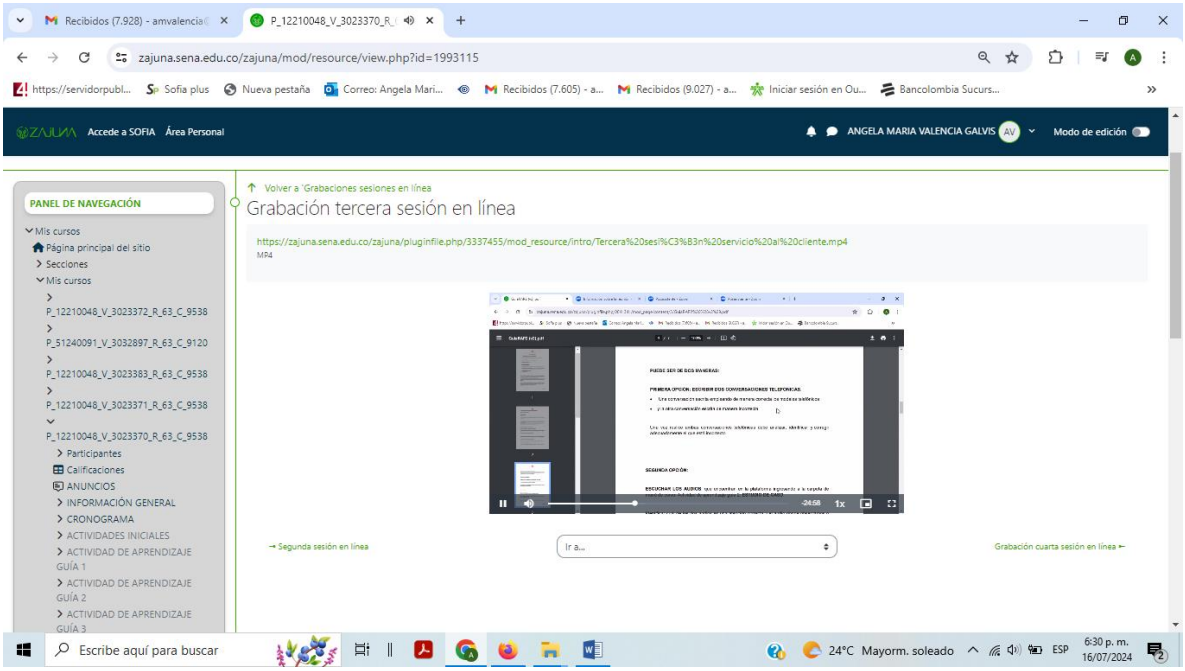

Recibidos (7.928) - amvalencia
Curso: SERVICIO AL CLIENTE M
zajuna.sena.edu.co/zajuna/course/view.php?id=21277
Filtros
Informes
Configuración Calificaciones
Copia de seguridad
Restaurar
Banco de preguntas
Repositorios
Herramientas Externas LTI
CALENDARIO
julio 2024
Lun Mar Mié Jue Vie Sáb Dom
Calendario completo
Importar o exportar calendarios
Grabaciones sesiones en línea
Primera sesión en línea
Segunda sesión en línea
Grabación tercera sesión en línea MP4
Grabación cuarta sesión en línea
BIBLIOTECA SENA
TUTORIALES
Escribe aquí para buscar
24°C Mayorm. soleado
ESP
6:27 p. m.
16/07/2024


Recibidos (7.928) - amvalencia
zajuna.sena.edu.co/zajuna/pluginfile.php/3142756/mod_folder/intro/Primera%20sesión%20servicio%20al%20cliente.mp4
zajuna.sena.edu.co/zajuna/mod/page/view.php?id=1794813
Accede a SOFIA
Área Personal
ANGELA MARIA VALENCIA GALVIS
Modo de edición
Actividad de aprendizaje 1
Apropiar actitudes y valores acorde a los protocolos empresariales para atender de manera asertiva llamadas telefónicas.
Atender telefónicamente aplicando actitudes y valores de acuerdo al protocolo empresarial.
Viernes 28/06/2024 a las 10:00 AM
Prueba interactiva: Poniendo a prueba mis habilidades en la atención telefónica
21/06/2024
27/06/2024
Prueba de conocimiento. Técnicas telefónicas básicas.
Documentar la atención a los clientes de acuerdo con las políticas establecidas para la trazabilidad.
Estudio de caso. Modales telefónicos apropiados.
Actividad de aprendizaje 2
Reconocer las políticas establecidas para la atención del cliente de manera asertiva.
Martes 30/06/2024 a las 3:00PM
28/06/2024
03/07/2024
Participantes
Calificaciones
ANUNCIOS
INFORMACIÓN GENERAL
CRONOGRAMA
Cronograma
ACTIVIDADES INICIALES
ACTIVIDAD DE APRENDIZAJE GUÍA 1
ACTIVIDAD DE APRENDIZAJE GUÍA 2
ACTIVIDAD DE APRENDIZAJE GUÍA 3
20:22 / 37:32
Escribe aquí para buscar
24°C Mayorm. soleado
ESP
6:28 p. m.
16/07/2024

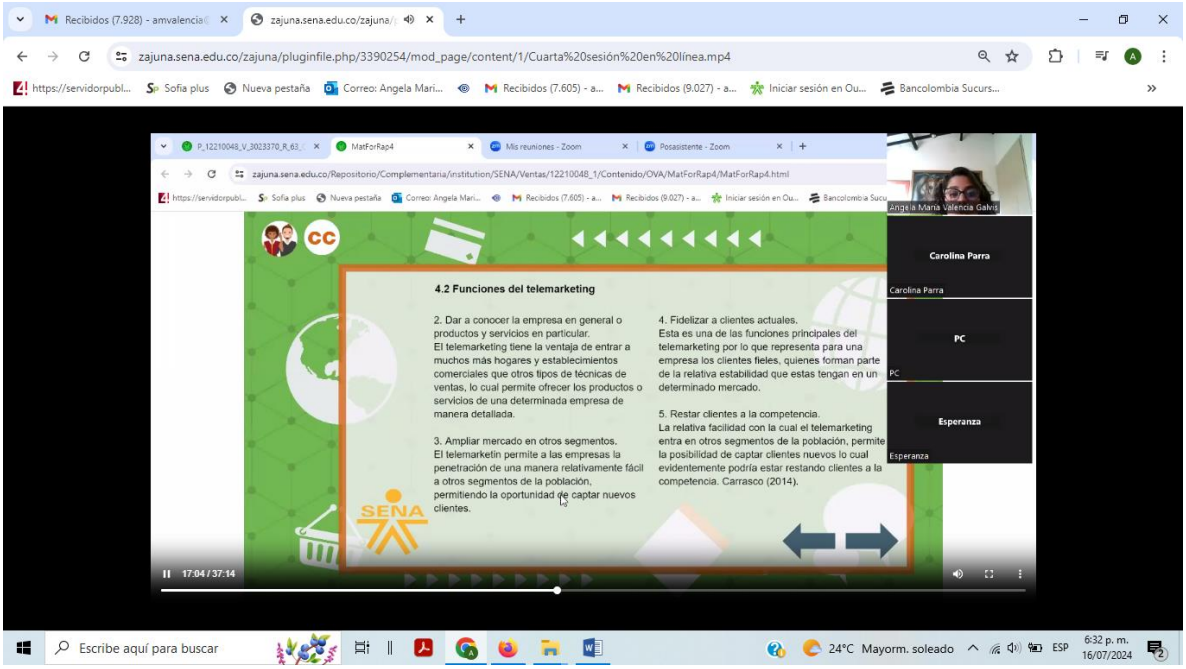
https://zajuna.sena.edu.co/zajuna/draftfile.php/1108429/user/draft/136136606/Primera%20sesi%C3%B3n%20administraci%C3%B3n.mp4



https://zajuna.sena.edu.co/zajuna/draftfile.php/1108429/user/draft/738658881/Segunda%20sesi%C3%B3n%20administraci%C3%B3n.mp4



https://zajuna.sena.edu.co/zajuna/draftfile.php/1108429/user/draft/668714384/Tercera%20sesi%C3%B3n%20administraci%C3%B3n.mp4



https://zajuna.sena.edu.co/zajuna/draftfile.php/1108429/user/draft/695869800/Cuarta%20sesi%C3%B3n%20administraci%C3%B3n.mp4