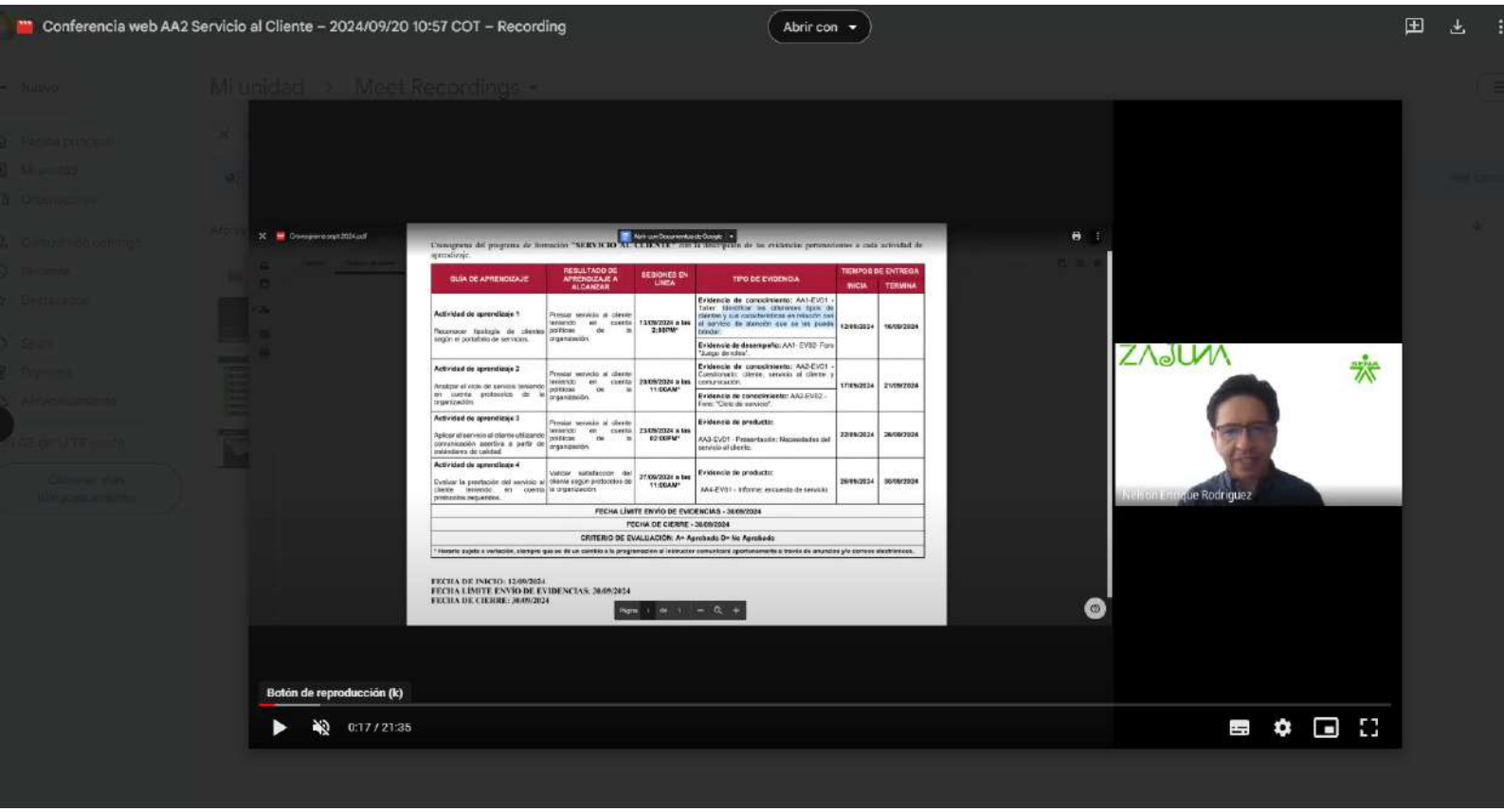

Conferencia web AA2 Servicio al Cliente – 2024/09/20 10:57 COT – Recording
Abrir con
Mi unidad > Meet Recordings
Cronograma sept 2024.pdf
Abrir con Documentos de Google
Cronograma del programa de formación "SERVICIO AL CLIENTE" con la descripción de las evidencias pertenecientes a cada actividad de aprendizaje.
GUÍA DE APRENDIZAJE
RESULTADO DE APRENDIZAJE A ALCANZAR
SESIONES EN LÍNEA
TIPO DE EVIDENCIA
TIEMPOS DE ENTREGA
INICIA
TERMINA
Actividad de aprendizaje 1
Reconocer tipología de clientes según el portafolio de servicios.
Prestar servicio al cliente teniendo en cuenta políticas de la organización.
13/09/2024 a las 2:30PM*
Evidencia de conocimiento: AA1-EVI01 - Taller: Identificar los diferentes tipos de clientes y sus características en relación con el servicio de atención que se les puede brindar.
Evidencia de desempeño: AA1- EVI02- Foro "Juego de roles".
12/09/2024
16/09/2024
Actividad de aprendizaje 2
Analizar el ciclo de servicio teniendo en cuenta protocolos de la organización.
Prestar servicio al cliente teniendo en cuenta políticas de la organización.
20/09/2024 a las 11:00AM*
Evidencia de conocimiento: AA2-EVI01 - Cuestionario: cliente, servicio al cliente y comunicación.
Evidencia de conocimiento: AA2-EVI02 - Foro: "Ciclo de servicio".
17/09/2024
21/09/2024
Actividad de aprendizaje 3
Aplicar el servicio al cliente utilizando comunicación asertiva a partir de estándares de calidad.
Prestar servicio al cliente teniendo en cuenta políticas de la organización.
23/09/2024 a las 02:00PM*
Evidencia de producto:
AA3-EVI01 - Presentación: Necesidades del servicio al cliente.
22/09/2024
26/09/2024
Actividad de aprendizaje 4
Evaluar la prestación del servicio al cliente teniendo en cuenta protocolos requeridos.
Validar satisfacción del cliente según protocolos de la organización.
27/09/2024 a las 11:00AM*
Evidencia de producto:
AA4-EVI01 - Informe: encuesta de servicio.
29/09/2024
30/09/2024
FECHA LÍMITE ENVÍO DE EVIDENCIAS - 30/09/2024
FECHA DE CIERRE - 30/09/2024
CRITERIO DE EVALUACIÓN: A= Aprobado D= No Aprobado
* Horario sujeto a variación, siempre que se dé un cambio a la programación el instructor comunicará oportunamente a través de anuncios y/o correos electrónicos.
FECHA DE INICIO: 12/09/2024
FECHA LÍMITE ENVÍO DE EVIDENCIAS: 30/09/2024
FECHA DE CIERRE: 30/09/2024
Página 1 de 1
ZAJUNA
Nelson Enrique Rodriguez
Botón de reproducción (k)
0:17 / 21:35