TIEMPO ACT. APOYO A LA FORMACION

INSTRUCTOR: MARLENY PARRA GONZALEZ

CENTRO DE FORMACIÓN: CENTRO DE COMERCIO Y TURISMO

FECHA INICIAL: 01/09/2024 00:00:00

FECHA FINAL: 30/09/2024 23:59:59

ACTIVIDADES ACADÉMICAS

FICHA DE APRENDIZAJE: 3083003 - ATENCION AL CLIENTE POR MEDIOS TECNOLOGICOS.

• COMPETENCIA DE APRENDIZAJE: Atender clientes de acuerdo con procedimiento de servicio y normativa

RESULTADOS DE APRENDIZAJE

1. COMPRENDER LOS FACTORES QUE INTERVIENEN EN LA ATENCIÓN AL CLIENTE CON BASE EN MEDIOS Y HERRAMIENTAS TECNOLÓGICAS.

2. UTILIZAR HERRAMIENTAS TECNOLÓGICAS ADECUADAS PARA LA ATENCIÓN AL CLIENTE DE ACUERDO CON LOS ESTÁNDARES Y POLÍTICAS ORGANIZACIONALES.

3. DAR RESPUESTA A LAS NECESIDADES DE LOS CLIENTES DE ACUERDO CON PROTOCOLOS, POLÍTICAS DE LA EMPRESA Y MEDIOS TECNOLÓGICOS DISPONIBLES.

4. RECONOCER LOS CRITERIOS DE EVALUACIÓN DEL SERVICIO TENIENDO EN CUENTA PROTOCOLOS Y MANUALES DE ATENCIÓN AL CLIENTE.

HORAS DEDICADAS EN LA FICHA : 22,00

FICHA DE APRENDIZAJE: 3086253 - ATENCION AL CLIENTE POR MEDIOS TECNOLOGICOS.

• COMPETENCIA DE APRENDIZAJE: Atender clientes de acuerdo con procedimiento de servicio y normativa

RESULTADOS DE APRENDIZAJE

1. COMPRENDER LOS FACTORES QUE INTERVIENEN EN LA ATENCIÓN AL CLIENTE CON BASE EN MEDIOS Y HERRAMIENTAS TECNOLÓGICAS.

2. UTILIZAR HERRAMIENTAS TECNOLÓGICAS ADECUADAS PARA LA ATENCIÓN AL CLIENTE DE ACUERDO CON LOS ESTÁNDARES Y POLÍTICAS ORGANIZACIONALES.

3. DAR RESPUESTA A LAS NECESIDADES DE LOS CLIENTES DE ACUERDO CON PROTOCOLOS, POLÍTICAS DE LA EMPRESA Y MEDIOS TECNOLÓGICOS DISPONIBLES.

4. RECONOCER LOS CRITERIOS DE EVALUACIÓN DEL SERVICIO TENIENDO EN CUENTA PROTOCOLOS Y MANUALES DE ATENCIÓN AL CLIENTE.

HORAS DEDICADAS EN LA FICHA : 20,00

FICHA DE APRENDIZAJE: 3086254 - ATENCION AL CLIENTE POR MEDIOS TECNOLOGICOS.

• COMPETENCIA DE APRENDIZAJE: Atender clientes de acuerdo con procedimiento de servicio y normativa

RESULTADOS DE APRENDIZAJE

1. COMPRENDER LOS FACTORES QUE INTERVIENEN EN LA ATENCIÓN AL CLIENTE CON BASE EN MEDIOS Y HERRAMIENTAS TECNOLÓGICAS.

2. UTILIZAR HERRAMIENTAS TECNOLÓGICAS ADECUADAS PARA LA ATENCIÓN AL CLIENTE DE ACUERDO CON LOS ESTÁNDARES Y POLÍTICAS ORGANIZACIONALES.

3. DAR RESPUESTA A LAS NECESIDADES DE LOS CLIENTES DE ACUERDO CON PROTOCOLOS, POLÍTICAS DE LA EMPRESA Y MEDIOS TECNOLÓGICOS DISPONIBLES.

4. RECONOCER LOS CRITERIOS DE EVALUACIÓN DEL SERVICIO TENIENDO EN CUENTA PROTOCOLOS Y MANUALES DE ATENCIÓN AL CLIENTE.

HORAS DEDICADAS EN LA FICHA : 20,00

FICHA DE APRENDIZAJE: 3086252 - ATENCION AL CLIENTE POR MEDIOS TECNOLOGICOS.

• COMPETENCIA DE APRENDIZAJE: Atender clientes de acuerdo con procedimiento de servicio y normativa

RESULTADOS DE APRENDIZAJE

1. COMPRENDER LOS FACTORES QUE INTERVIENEN EN LA ATENCIÓN AL CLIENTE CON BASE EN MEDIOS Y HERRAMIENTAS TECNOLÓGICAS.

2. UTILIZAR HERRAMIENTAS TECNOLÓGICAS ADECUADAS PARA LA ATENCIÓN AL CLIENTE DE ACUERDO CON LOS ESTÁNDARES Y POLÍTICAS ORGANIZACIONALES.

3. DAR RESPUESTA A LAS NECESIDADES DE LOS CLIENTES DE ACUERDO CON PROTOCOLOS, POLÍTICAS DE LA EMPRESA Y MEDIOS TECNOLÓGICOS DISPONIBLES.

4. RECONOCER LOS CRITERIOS DE EVALUACIÓN DEL SERVICIO TENIENDO EN CUENTA PROTOCOLOS Y MANUALES DE ATENCIÓN AL CLIENTE.

HORAS DEDICADAS EN LA FICHA : 20,00

TOTAL HORAS ACTIVIDADES ACADÉMICAS: 82,00

EVENTOS DE DIVULGACIÓN TECNOLÓGICA - EDT´s

FICHA	FECHA INICIO	FECHA FINAL	EVENTO	HORAS

TOTAL TIEMPO EDT´s: 0,00

ACTIVIDADES ADICIONALES

FECHA INICIAL	FECHA FINAL	ACTIVIDAD	HORAS

TOTAL ACTIVIDADES ADICIONALES: 0,00

INSTRUCTOR: MARLENY PARRA GONZALEZ

CENTRO DE FORMACIÓN: CENTRO DE COMERCIO Y TURISMO

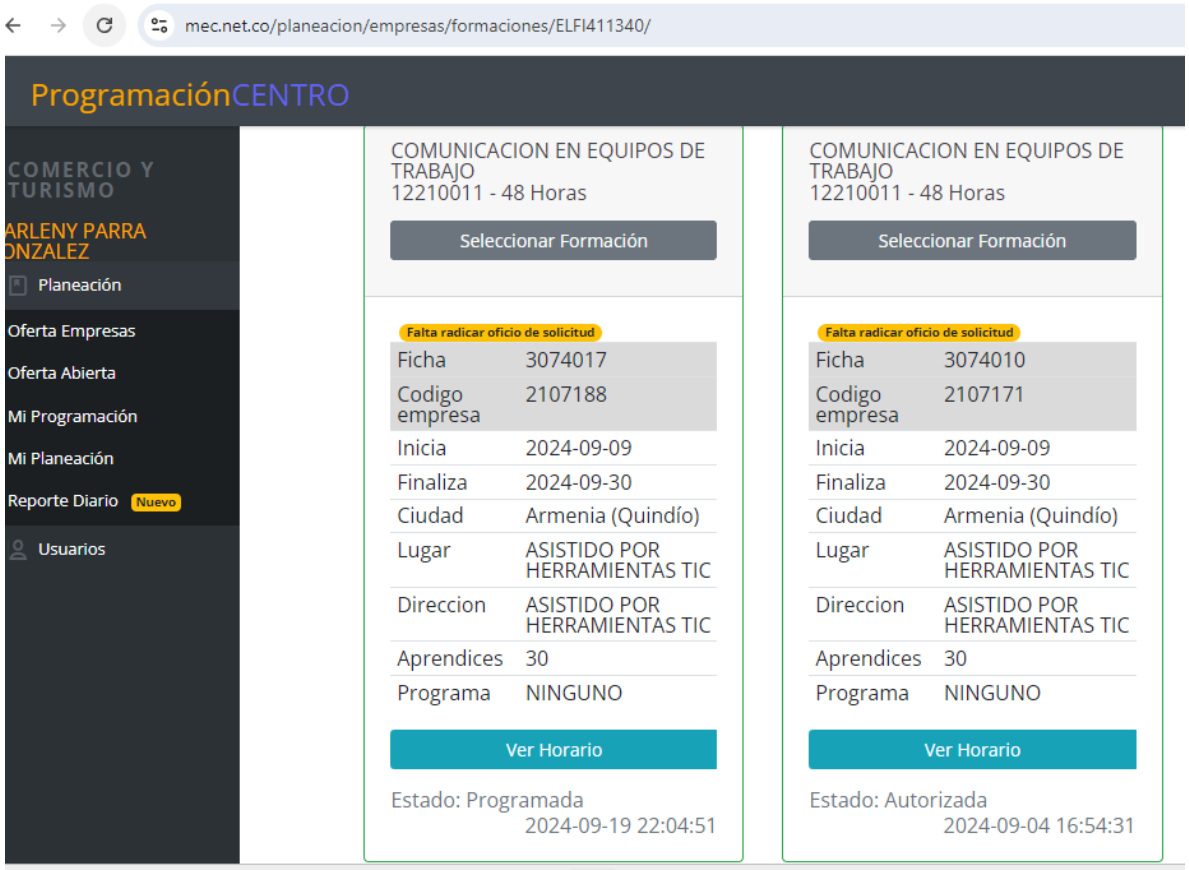
CRONOGRAMA DE ACTIVIDADES PROGRAMA DE FORMACIÓN COMPLEMENTARIA ATENCION AL CLIENTE POR MEDIOS TECNOLOGICOS CENTRO DE COMERCIO Y TURISMO – REGIONAL QUINDÍO

FECHA DE INICIO DE FORMACIÓN:	**17/09/24**
FECHA LÍMITE DE RECEPCIÓN DE ACTIVIDADES:	**18/10/24**

UNIDAD TEMÁTICA O ACTIVIDAD APRENDIZAJE	RESULTADO DE APRENDIZAJE (RAP)	CONFERENCIAS WEB (FECHA – HORA)	EVIDENCIAS DE APRENDIZAJE	FECHAS DE ENTREGA	
				INICIA	FINALIZA
Actividades Previas / Preliminares / Iniciales	**N/A**	**N/A**	Realizar la "**Actualización de datos del aprendiz**", según indicaciones. ***No Calificable***.	**18/09/24**	**23/09/24**
			Sondeo de aprendizajes previos, **No calificable**	**18/09/24**	**23/09/24**
			Participación en el "**Foro social**". ***No Calificable***.	**18/09/24**	**23/09/24**
AA1. Conceptualizar e identificar los factores de atención y servicio al cliente.	**210601020-01.** Comprender los factores que intervienen en la atención al cliente con base en medios y herramientas tecnológicas.	**19/09/24** a las 7.30 PM*	Mapa conceptual sobre los factores de atención y servicio al cliente. AA1-EV01. **Calificable**	**18/09/24**	**23/09/24**
AA2. Emplear estrategias y clasificar los medios tecnológicos para atención y servicio al cliente	**210601020-02.** Utilizar herramientas tecnológicas adecuadas para la atención al cliente de acuerdo con los estándares y políticas organizacionales	**26/09/24 a las 7.30 PM**	Foro. Diapositivas dinámicas sobre las normas, estrategias y medios tecnológicos para la atención y servicio al cliente. AA2-EV01. **Calificable**	**24/09/24**	**30/09/24**
AA3. Identificar y describir los protocolos y políticas de la empresa para dar respuesta a las necesidades del cliente.	**210601020-03.** Dar respuesta a las necesidades de los clientes de acuerdo con protocolos, políticas de la empresa y medios tecnológicos disponibles.	**03/10/24 a las 7.30 PM**	Lista de chequeo sobre protocolos y políticas de la empresa para dar respuesta a las necesidades del cliente. AA3-EV01. **Calificable**	**01/10/24**	**07/10/24**
AA4. Evaluar la atención y servicio al cliente.	**210601020-04.** Reconocer los criterios de evaluación del servicio teniendo en cuenta protocolos y manuales de atención al cliente.	**19/09/24 a las 7.30 PM**	Taller sobre evaluación de la atención y servicio al cliente. AA4-EV01. **Calificable**	**08/10/24**	**16/10/24**
FECHA LIMITE DE RECEPCION DE ACTIVIDADES - 15/06/2022					

CRITERIO DE EVALUACION: A= Aprobado D= No Aprobado

***Horario sujeto a variación. Siempre que se dé un cambio en la programación, el instructor lo comunicará oportunamente a través de anuncios y/o correos electrónicos.


mec.net.co/planeacion/empresas/formaciones/ELFI411340/
ProgramaciónCENTRO
COMERCIO Y TURISMO
ARLENY PARRA ONZALEZ
Planeación
Oferta Empresas
Oferta Abierta
Mi Programación
Mi Planeación
Reporte Diario Nuevo
Usuarios
COMUNICACION EN EQUIPOS DE TRABAJO
12210011 - 48 Horas
Seleccionar Formación
Falta radicar oficio de solicitud
Ficha 3074017
Codigo empresa 2107188
Inicia 2024-09-09
Finaliza 2024-09-30
Ciudad Armenia (Quindío)
Lugar ASISTIDO POR HERRAMIENTAS TIC
Direccion ASISTIDO POR HERRAMIENTAS TIC
Aprendices 30
Programa NINGUNO
Ver Horario
Estado: Programada
2024-09-19 22:04:51
COMUNICACION EN EQUIPOS DE TRABAJO
12210011 - 48 Horas
Seleccionar Formación
Falta radicar oficio de solicitud
Ficha 3074010
Codigo empresa 2107171
Inicia 2024-09-09
Finaliza 2024-09-30
Ciudad Armenia (Quindío)
Lugar ASISTIDO POR HERRAMIENTAS TIC
Direccion ASISTIDO POR HERRAMIENTAS TIC
Aprendices 30
Programa NINGUNO
Ver Horario
Estado: Autorizada
2024-09-04 16:54:31

CRONOGRAMA SESIONES EN LINEA

Curso corto: **COMUNICACIÓN EN EQUIPOS DE TRABAJO**

Instructora: **Marleny Parra González**

SEPTIEMBRE DEL 2024

Lunes	Martes	Miércoles	Jueves	Viernes
09	10	11	12	13
INSTRUCCIONES	Sesión INDUCCIÓN 4:00pm	Sesión INDUCCIÓN 7:30pm	Sesión explicación Tema 1 COMUNICACIÓN EFECTIVA: 4:00pm	Sesión explicación Tema 1 COMUNICACIÓN EFECTIVA: 7:30pm

Lunes	Martes	Miércoles	Jueves	Viernes
16	17	18	19	20
Sesión Resolución inquietudes: 7:30pm	Sesión explicación Tema 2 TRABAJO EN EQUIPO: 4:00pm	Sesión explicación Tema 2 TRABAJO EN EQUIPO: 7:30pm	Sesión explicación Tema 3 CULTURA ORGANIZACIONAL: 4:00pm	Sesión explicación Tema 3 CULTURA ORGANIZACIONAL: 7:30pm

Lunes	Martes	Miércoles	Jueves	Viernes
23	24	25	26	27
Sesión explicación Tema 4 MANEJO DE CONFLICTOS EN EQUIPOS DE TRABAJO: 4:00pm	Sesión explicación Tema 4 MANEJO DE CONFLICTOS EN EQUIPOS DE TRABAJO: 7:30pm	Sesión Resolución inquietudes Todos los temas: 7:00pm	Sesión Resolución inquietudes Todos los temas: 7:00pm	Sesión Resolución inquietudes Todos los temas: 7:00pm

Lunes
30
CIERRE DE CURSO, EMISION JUICIOS EVALUATIVOS