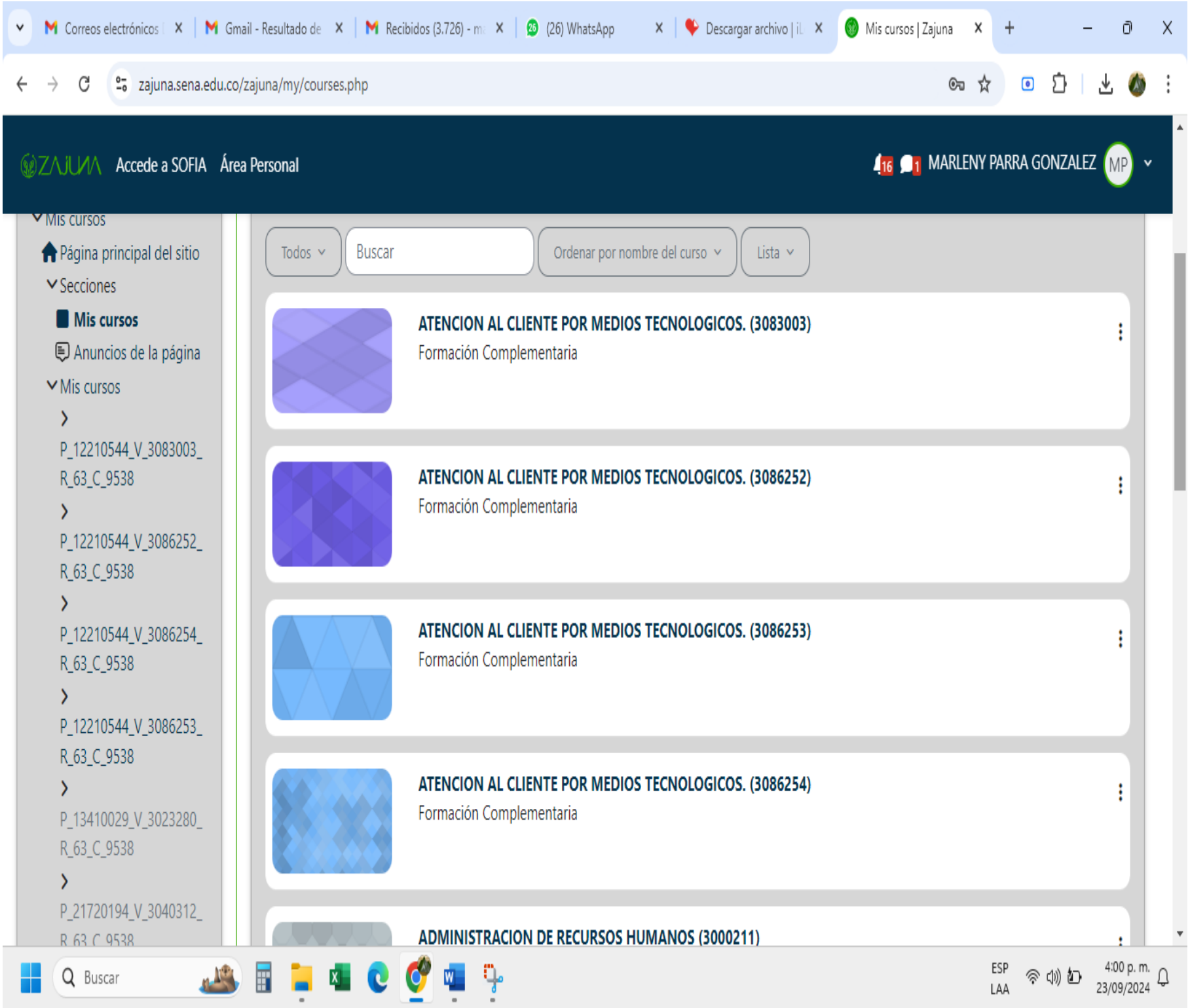

Correos electrónicos
Gmail - Resultado de
Recibidos (3.726) - ma
(26) WhatsApp
Descargar archivo | iL
Mis cursos | Zajuna
zajuna.sena.edu.co/zajuna/my/courses.php
ZAJUNA
Accede a SOFIA
Área Personal
16
1
MARLENY PARRA GONZALEZ
MP
Mis cursos
Página principal del sitio
Secciones
Mis cursos
Anuncios de la página
Mis cursos
P_12210544_V_3083003_R_63_C_9538
P_12210544_V_3086252_R_63_C_9538
P_12210544_V_3086254_R_63_C_9538
P_12210544_V_3086253_R_63_C_9538
P_13410029_V_3023280_R_63_C_9538
P_21720194_V_3040312_R_63_C_9538
Todos
Buscar
Ordenar por nombre del curso
Lista
ATENCION AL CLIENTE POR MEDIOS TECNOLOGICOS. (3083003)
Formación Complementaria
ATENCION AL CLIENTE POR MEDIOS TECNOLOGICOS. (3086252)
Formación Complementaria
ATENCION AL CLIENTE POR MEDIOS TECNOLOGICOS. (3086253)
Formación Complementaria
ATENCION AL CLIENTE POR MEDIOS TECNOLOGICOS. (3086254)
Formación Complementaria
ADMINISTRACION DE RECURSOS HUMANOS (3000211)
Buscar
ESP
LAA
4:00 p. m.
23/09/2024

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.