REGIONAL	RISARALDA	**CENTRO DE FORMACIÓN**	Comercio y Servicios	**CIUDAD / MUNICIPIO**	PEREIRA
INSTITUCIÓN EDUCATIVA		**CIUDAD BOQUÍA**		**# DE FICHA**	2702785
PROGRAMA DE FORMACIÓN		Asistencia Administrativa		**CÓDIGO DEL PROGRAMA**	134101 Vr 2
COMPETENCIA		Atención a Clientes		**FECHA INICIO**	01-09-2024

RAP	**ACTIVIDAD A DESARROLLAR (Objetivo)**	**MATERIALES y AYUDAS DIDACTICAS**	**FORMA DE ENTREGA**		**FECHA DE ENTREGA**	**ENTREGÓ**	
			FÍSICA	**DIGITAL**		**SI**	**NO**
01 Reconocer la organización, tipos de clientes, productos y servicios que ofrece, teniendo en cuenta su objeto social y normatividad legal vigente.	1. Evidencia 00: Reflexión inicial 2. Evidencia 01: Foro: Primera impresión (basados en el video) 3. Evidencia 02. Taller 1 Atención al cliente 4. Evidencia 2.1. Taller 2 Atención al cliente	Taller Foro		X X	02-09-2024 02-09-2024 05-09-2024 05-09-2024		
03 Proporcionar diligentemente atención y servicio al cliente, cara a cara, aplicando actitudes y valores; el protocolo, la etiqueta y las políticas de la organización, de acuerdo con los estándares de calidad establecidos.	5. Evidencia 03: Audio – Protocolo de Atención Telefónica 6. Evidencia 04. Competencia Cara – Cara	Taller		X	09-09-2024 12-09-2024		

08 Aplicar acciones de mejora frente a situaciones relacionadas con el servicio, de acuerdo con políticas organizacionales y normativa vigente.	7. Evidencia 5: Foro Discusión - Herramientas para el trato con los clientes 8. Evidencia 6. Actividad venta del caballo (No calificable)	Taller		X	12-09-2024 16-09-2024		
04 Utilizar medios y tecnología disponible en los protocolos de atención a clientes y usuarios de acuerdo con políticas organizacionales, normativa y recursos disponibles.	9. Evidencia 7: Oficina Virtual y Servicio al Cliente Telefónico. 10. Evidencia 8: Taller CMR			X	19-09-2024 23-09-2024		
06 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.	11. Evidencia 9: Mapa Mental - Objeciones de los clientes – PQRS 12. Evidencia 10: Actividad De Desempeño Y Producto : Video De Los Momentos De Verdad			X X	01-10-2024 04-10-2024		