PLAN DE TRABAJO CONCERTADO																							
FICHA:			2506158 Grado 11 IE Alfredo Garcia																				
PROGRAMA			Técnico en Asistencia Administrativa																				
Competencia:			ATENDER CLIENTES DE ACUERDO CON PROCEDIMIENTOS DE SERVICIO Y NORMATIVA																				
RESULTADO:			01 Reconocer la organización, tipos de clientes, productos y servicios que ofrece, teniendo en cuenta su objeto social y normatividad legal vigente.			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.			08 Aplicar acciones de mejora frente a situaciones relacionadas con el servicio, de acuerdo con políticas organizacionales y normativa vigente.			04 Utilizar medios y tecnología disponible en los protocolos de atención a clientes y usuarios de acuerdo con políticas organizacionales, normativa y recursos disponibles.			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.					
ACTIVIDADES A DESARROLLAR			Evidencia 1: Foro: Primera impresión (basados en el video)		RESULTADO DE APRENDIZAJE	Evidencia 2 : Audio – Protocolo de Atención Telefónica		RESULTADO DE APRENDIZAJE	Evidencia 3: Foro Discución - Herramientas para el trato con los clientes		RESULTADO DE APRENDIZAJE	Evidencia 4: Oficina Virtual y Servicio al Cliente Telefónico.		RESULTADO DE APRENDIZAJE	Evidencia 5: Mapa Mental - Objeciones de los clientes - PQRS		ACTIVIDAD DE DESEMPEÑO Y PRODUCTO : VIDEO DE LOS MOMENTOS DE VERDAD		RESULTADO DE APRENDIZAJE
TIPO DE ENTREGA			DIGITAL			DIGITAL			DIGITAL			DIGITAL			DIGITAL		DIGITAL		
Fecha de entrega			21/10/2024			25/10/2024			28/10/2024			1/11/2024			8/11/2023		15/11/2023		
			ENTREGO	observación		ENTREGO	observación		ENTREGO	observación		ENTREGO	observación		ENTREGO	observación	ENTREGO	observación	
DOCUMENTO	NOMBRES	APELLIDOS	SI/NO		A/NA	SI/NO		A/NA	SI/NO		A/NA	SI/NO		A/NA	SI/NO		SI/NO		A/NA
1089604249ti	BRIDGITE XIMENA	CONTRERAS GOMEZ																	
1088827526ti	DANNA MICHELLE	CASTAÑEDA ECHEVERRI																	
1058078839ti	DARCY NATALIA	BERMUDEZ HOLGUIN																	
1089383998ti	EMMANUEL	CARVAJAL GIRON																	
1030140887ti	JEAN POOL	SERNA CIFUENTES																	
1093558488ti	JESSICA ALEJANDRA	PINEDA ZAPATA																	
1089600298ti	MANUELA	GRAJALES AGUDELO																	
1020107482cc	MARIA JOSE	FONTALVO RADA																	
1087990641cc	MATEO VALENCIA	VALENCIA LOPEZ																	
1089600188ti	MATEO VASQUEZ	VASQUEZ DAVILA																	
1087111392cc	NELSON HERNAN	CORTES CORTES																	
1087992908ti	PAOLA ALEJANDRA	RAMIREZ CONTRERAS																	
1082903379ti	SAMUEL ANTONIO	BAQUERO OROZCO																	
1085718059ti	VALERIE	LOPEZ PAREDES																	
6399657ppt	VANESSA FABIOLA	SOTO PERALES																	
1088358177cc	LUISANDRO NAZARET	ECHEVERRY ALVAREZ																	
