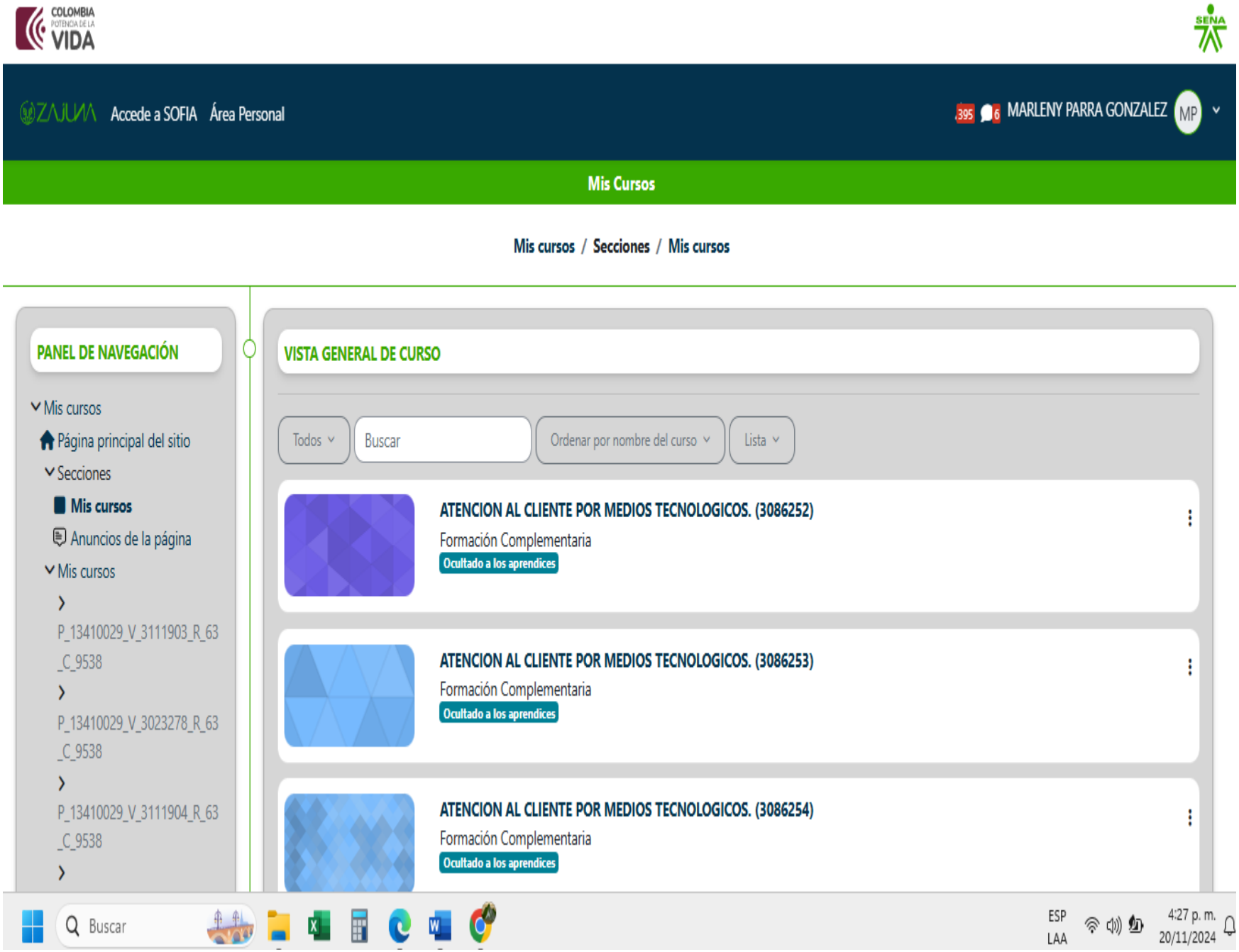

COLOMBIA POTENCIA DE LA VIDA
SENA
ZAJUNA Accede a SOFIA Área Personal
395 6 MARLENY PARRA GONZALEZ MP
Mis Cursos
Mis cursos / Secciones / Mis cursos
PANEL DE NAVEGACIÓN
Mis cursos
Página principal del sitio
Secciones
Mis cursos
Anuncios de la página
Mis cursos
P_13410029_V_3111903_R_63_C_9538
P_13410029_V_3023278_R_63_C_9538
P_13410029_V_3111904_R_63_C_9538
VISTA GENERAL DE CURSO
Todos
Buscar
Ordenar por nombre del curso
Lista
ATENCION AL CLIENTE POR MEDIOS TECNOLOGICOS. (3086252)
Formación Complementaria
Ocultado a los aprendices
ATENCION AL CLIENTE POR MEDIOS TECNOLOGICOS. (3086253)
Formación Complementaria
Ocultado a los aprendices
ATENCION AL CLIENTE POR MEDIOS TECNOLOGICOS. (3086254)
Formación Complementaria
Ocultado a los aprendices
Buscar
ESP LAA
4:27 p. m. 20/11/2024



**ADMINISTRACION DE RECURSOS HUMANOS (3111899)**
Formación Complementaria
Ocultado a los aprendices



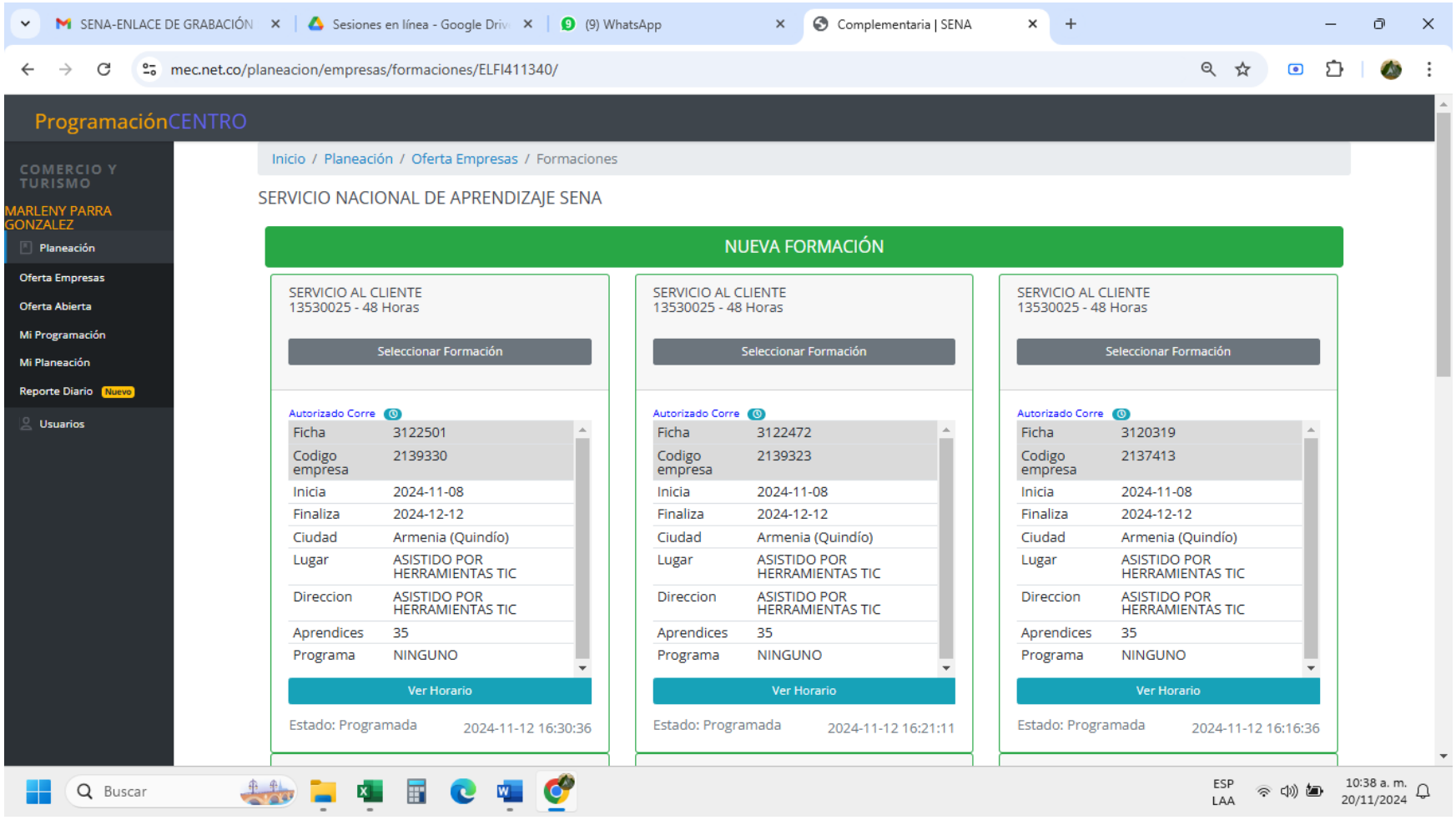
**ADMINISTRACION DE RECURSOS HUMANOS (3111903)**
Formación Complementaria
Ocultado a los aprendices



**ADMINISTRACION DE RECURSOS HUMANOS (3111904)**
Formación Complementaria
Ocultado a los aprendices



**SERVICIO AL CLIENTE MEDIANTE LA COMUNICACION TELEFONICA (3111902)**
Formación Complementaria
Ocultado a los aprendices


SENA-ENLACE DE GRABACIÓN
Sesiones en línea - Google Driv
(9) WhatsApp
Complementaria | SENA
mec.net.co/planeacion/empresas/formaciones/ELFI411340/
ProgramaciónCENTRO
COMERCIO Y TURISMO
MARLENY PARRA GONZALEZ
Planeación
Oferta Empresas
Oferta Abierta
Mi Programación
Mi Planeación
Reporte Diario Nuevo
Usuarios
Inicio / Planeación / Oferta Empresas / Formaciones
SERVICIO NACIONAL DE APRENDIZAJE SENA
NUEVA FORMACIÓN
SERVICIO AL CLIENTE
13530025 - 48 Horas
Seleccionar Formación
Autorizado Corre
Ficha 3122501
Codigo empresa 2139330
Inicia 2024-11-08
Finaliza 2024-12-12
Ciudad Armenia (Quindío)
Lugar ASISTIDO POR HERRAMIENTAS TIC
Direccion ASISTIDO POR HERRAMIENTAS TIC
Aprendices 35
Programa NINGUNO
Ver Horario
Estado: Programada 2024-11-12 16:30:36
SERVICIO AL CLIENTE
13530025 - 48 Horas
Seleccionar Formación
Autorizado Corre
Ficha 3122472
Codigo empresa 2139323
Inicia 2024-11-08
Finaliza 2024-12-12
Ciudad Armenia (Quindío)
Lugar ASISTIDO POR HERRAMIENTAS TIC
Direccion ASISTIDO POR HERRAMIENTAS TIC
Aprendices 35
Programa NINGUNO
Ver Horario
Estado: Programada 2024-11-12 16:21:11
SERVICIO AL CLIENTE
13530025 - 48 Horas
Seleccionar Formación
Autorizado Corre
Ficha 3120319
Codigo empresa 2137413
Inicia 2024-11-08
Finaliza 2024-12-12
Ciudad Armenia (Quindío)
Lugar ASISTIDO POR HERRAMIENTAS TIC
Direccion ASISTIDO POR HERRAMIENTAS TIC
Aprendices 35
Programa NINGUNO
Ver Horario
Estado: Programada 2024-11-12 16:16:36
Buscar
ESP LAA
10:38 a. m. 20/11/2024

SERVICIO AL CLIENTE
13530025 - 48 Horas

Seleccionar Formación

Autorizado corre

| | |
|---|---|
| Ficha | 3120310 |
| Codigo empresa | 2137436 |
| Inicia | 2024-11-08 |
| Finaliza | 2024-12-12 |
| Ciudad | Armenia (Quindío) |
| Lugar | ASISTIDO POR HERRAMIENTAS TIC |
| Direccion | ASISTIDO POR HERRAMIENTAS TIC |
| Aprendices | 35 |
| Programa | NINGUNO |

Ver Horario

Estado: Programada 2024-11-12 16:11:39

**CRONOGRAMA DE ACTIVIDADES PROGRAMA DE FORMACIÓN COMPLEMENTARIA**
**ADMINISTRACIÓN DE RECURSOS HUMANO.**
**CENTRO DE COMERCIO Y TURISMO – REGIONAL QUINDÍO**

| | |
|---|---|
| **FECHA DE INICIO DE FORMACIÓN:** | **18/10/24** |
| **FECHA FIN DE FORMACION SOFIA PLUS:** | **14/11/24** |

| 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***. | **19/10/24** | **23/10/24** |
| | | | Sondeo de aprendizajes previos, **No calificable** | **19/10/24** | **23/10/24** |
| | | | Participación en el "**Foro social**". ***No Calificable***. | **19/10/24** | **23/10/24** |
| Actividad de aprendizaje 1. | Aplicar los procedimientos para la selección de personal según el área y procesos organizacionales. | **21/10/24** a las 8.00 PM | **Prueba de conocimiento:** Conceptos e Ideas sobre el recurso humano.<br>**Blog:** Características de la administración del recurso humano. | **19/10/24** | **23/10/24** |
| Actividad de aprendizaje 2. | definir los procedimientos relacionados con el proceso de contratación de talento. | **25/10/24 a las 7.00 PM** | **Prueba interactiva:** Seleccionando mi Recurso Humano<br>**Estudio de caso:** Aplicando las normas de contratación de personal. | **24/10/24** | **30/10/24** |
| Actividad de aprendizaje 3. | Realizar procesos de nómina y liquidación aplicando la normatividad, políticas y procesos organizacionales. | **01/11/24 a las 8.00 PM** | **Prueba interactiva:** Aplicando el proceso de inducción.<br>**Estudio de caso:** Liquidando un contrato laboral. | **31/10/24** | **06/11/24** |
| Actividad de aprendizaje 4. | conocer los principios organizacionales y administrativos que relacionan el adecuado desarrollo de funciones. | **08/11/24 a las 7.00 PM** | **Prueba de conocimiento:** Aplicando los elementos principales de la nómina, de acuerdo a los criterios de ley establecidos<br>**Estudio de caso:** Terminación de un contrato. | **07/11/24** | **13/11/24** |

**FECHA LIMITE DE RECEPCION DE ACTIVIDADES 13/11/24**

**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.

**CRONOGRAMA DE ACTIVIDADES PROGRAMA DE FORMACIÓN COMPLEMENTARIA**
**CRONOGRAMA SERVICIO AL CLIENTE MEDIANTE COMUNICACION TELEFONICA.**
**CENTRO DE COMERCIO Y TURISMO – REGIONAL QUINDÍO**

| | |
|---|---|
| **FECHA DE INICIO DE FORMACIÓN:** | **18/10/24** |
| **FECHA FIN DE FORMACION SOFIA PLUS:** | **14/11/24** |

| 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***. | **19/10/24** | **23/10/24** |
| | | | Sondeo de aprendizajes previos, **No calificable** | **19/10/24** | **23/10/24** |
| | | | Participación en el "**Foro social**". ***No Calificable***. | **19/10/24** | **23/10/24** |
| **Actividad de aprendizaje 1** Apropiar actitudes y valores acorde a los protocolos empresariales para atender de manera asertiva llamadas telefónicas. | Atender telefónicamente, aplicando actitudes y valores de acuerdo con el protocolo empresarial. | **21/10/24** a las 8.00 PM | **Foro temático:** Importancia de los elementos de la comunicación telefónica. **Prueba interactiva:** La comunicación telefónica asertiva. | **19/10/24** | **23/10/24** |
| **Actividad de aprendizaje 2** Reconocer las políticas establecidas para la atención del cliente de manera asertiva. | Documentar la atención a los clientes de acuerdo con las políticas establecidas para la trazabilidad. | **25/10/24** a las 8.00 PM | **Prueba de conocimiento.** Técnicas telefónicas básicas. **Estudio de caso.** Modales telefónicos apropiados. | **24/10/24** | **30/10/24** |
| **Actividad de aprendizaje 3** Dar de manera efectiva información a los clientes a través de una comunicación telefónica adecuada. | Proporcionar información al cliente de manera efectiva, clara y fluida, en el tiempo adecuado. | **01/11/24** a las 7.00 PM | **Blog:** Caso de una reclamación de un cliente enfadado. | **31/10/24** | **06/11/24** |
| **Actividad de aprendizaje 4.** Emplear normas de cortesía para la redacción de mensajes destinados a los clientes. | Redactar mensajes electrónicos relacionados con los clientes, con claridad y normas de cortesía. | **08/11/24** a las 8.00 PM | **Foro temático:** La importancia del telemarketing. **Prueba de conocimiento:** Telemarketing. | **07/11/24** | **13/11/24** |

**FECHA LIMITE DE RECEPCION DE ACTIVIDADES 13/11/24**

**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.

**CRONOGRAMA DE ACTIVIDADES PROGRAMA DE FORMACIÓN COMPLEMENTARIA SERVICIO AL CLIENTE**

**CENTRO DE COMERCIO Y TURISMO – REGIONAL QUINDÍO**

| | |
|---|---|
| **FECHA DE INICIO DE FORMACIÓN:** | **12/11/24** |
| **FECHA LÍMITE DE RECEPCIÓN DE ACTIVIDADES:** | **05/12/24** |

| RESULTADO DE APRENDIZAJE (RAP) | CONFERENCIAS WEB (FECHA – HORA) | EVIDENCIAS DE APRENDIZAJE | FECHAS DE ENTREGA | |
|---|---|---|---|---|
| | | | INICIA | FINALIZA |
| **210601020-01.** PRESTAR SERVICIO AL CLIENTE TENIENDO EN CUENTA POLÍTICAS DE LA ORGANIZACIÓN | **14/11/24** a las 8.00 PM* | EVIDENCIA: COMUNICACIÓN EFECTIVA | **12/11/24** | **18/11/24** |
| 210601020-01. PRESTAR SERVICIO AL CLIENTE TENIENDO EN CUENTA POLÍTICAS DE LA ORGANIZACIÓN | **19/11/24 a las 7.30 PM** | Evidencia 2: Técnicas de atención al cliente | **19/11/24** | **25/11/24** |
| 210601020-01. PRESTAR SERVICIO AL CLIENTE TENIENDO EN CUENTA POLÍTICAS DE LA ORGANIZACIÓN | **26/11/24 a las 7.30 PM** | Evidencia 3: “Manejo de quejas y reclamos” | **26/11/24** | **02/12/24** |
| 210601020-02-VALIDAR SATISFACCIÓN DEL CLIENTE SEGÚN PROTOCOLOS DE LA ORGANIZACIÓN | **03/12/24 a las 7.30 PM** | Evidencia 4: Flujograma de situaciones de servicio | **03/12/24** | **09/12/24** |