GUÍA DE APRENDIZAJE	RESULTADO DE APRENDIZAJE A ALCANZAR	SESIONES EN LÍNEA	TIPO DE EVIDENCIA	TIEMPOS DE ENTREGA	
				INICIA	TERMINA
Actividades iniciales Actividad de aprendizaje 1 Reconocer tipología de clientes según el portafolio de servicios.	Prestar servicio al cliente teniendo en cuenta políticas de la organización.	18/10/24	Actualizar datos en Sofía plus Presentación en el foro social.	15/10/24	18/10/24
			Evidencia de conocimiento: AA1-EV01 - Taller: Identificar los diferentes tipos de clientes y sus características en relación con el servicio de atención que se les puede brindar.	17/10/24	23/10/24
			Evidencia de desempeño: AA1- EV02- Foro "Juego de roles".		
Actividad de aprendizaje 2 Analizar el ciclo de servicio teniendo en cuenta protocolos de la organización.	Prestar servicio al cliente teniendo en cuenta políticas de la organización.	23/10/24	**Evidencia de conocimiento:** AA2-EV01 - Cuestionario: cliente, servicio al cliente y comunicación.	24/10/24	30/10/24
			Evidencia de conocimiento: AA2-EV02 - Foro: "Ciclo de servicio".		
Actividad de aprendizaje 3 Aplicar el servicio al cliente utilizando comunicación asertiva a partir de estándares de calidad.	Validar satisfacción del cliente según protocolos de la organización.	29/10/24	**Evidencia de producto:** AA3-EV01 - Presentación: Necesidades del servicio al cliente.	31/10/24	06/11/24
Actividad de aprendizaje 4 Evaluar la prestación del servicio al cliente teniendo en cuenta protocolos requeridos.		6/11/24	**Evidencia de producto:** AA4-EV01 - Informe: encuesta de servicio.	07/11/24	13/11/24
FECHA LÍMITE ENVÍO DE EVIDENCIAS – 14/11/24					
FECHA DE CIERRE – 15/11/24					
CRITERIO DE EVALUACIÓN: A= Aprobado D= No Aprobado					
*** Horario sujeto a variación, siempre que se dé un cambio a la programación el instructor comunicará oportunamente a través de anuncios y/o correos electrónicos.**					