

GUÍA DE APRENDIZAJE	RESULTADO DE APRENDIZAJE A ALCANZAR	SESIONES EN LÍNEA	TIPO DE EVIDENCIA	TIEMPOS DE ENTREGA	
				INICIA	TERMINA
Actividades iniciales Actividad de aprendizaje 1Reconocer tipología de clientes según el portafolio de servicios.	Prestar servicio al cliente teniendo en cuenta políticas de la organización.	19/11/24	Actualizar datos en Sofía plus Presentación en el foro social.	13/11/24	15/11/24
			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.	18/11/24	25/11/24
			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.	26/11/24	Evidencia de conocimiento: AA2-EV01 - Cuestionario: cliente, servicio al cliente y comunicación.	26/11/24	02/12/24
			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.	03/12/24	Evidencia de producto: AA3-EV01 - Presentación: Necesidades del servicio al cliente.	03/12/24	09/12/24
Actividad de aprendizaje 4 Evaluar la prestación del servicio al cliente teniendo en cuenta protocolos requeridos.		10/12/24	Evidencia de producto: AA4-EV01 - Informe: encuesta de servicio.	10/12/24	15/12/24
FECHA LÍMITE ENVÍO DE EVIDENCIAS – 15/12/24					
FECHA DE CIERRE – 16/12/24					
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.					