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.**			**APROBO COMPETENCIA**
ACTIVIDADES A DESARROLLAR		Evidencia 1: Foro: Primera impresión (basados en el video)		**RESULTADO DE APRENDIZAJE**	Evidencia 2 : Audio – Protocolo de Atención Telefónica exposicion en Clase		**RESULTADO DE APRENDIZAJE**	Evidencia 3: Foro Discución - Herramientas para el trato con los clientes en clase		**RESULTADO DE APRENDIZAJE**	Evidencia 4: Oficina Virtual y Servicio al Cliente Telefónico.		**RESULTADO DE APRENDIZAJE**	Evidencia 5: Conceptos de la Competencia de Atencion a Clientes		**RESULTADO DE APRENDIZAJE**	
TIPO DE ENTREGA		DIGITAL			DIGITAL			DIGITAL			DIGITAL			DIGITAL					
Fecha de entrega		21/10/2024			25/10/2024			25/10/2024			28/10/2024			1/11/2024					
		ENTREGO	**observación**		**ENTREGO**	**observación**		**ENTREGO**	**observación**		**ENTREGO**	**observación**		**ENTREGO**	**observación**				
DOCUMENTO	**NOMBRES**	**SI/NO**		**A/NA**	**SI/NO**		**A/NA**	**SI/NO**		**A/NA**	**SI/NO**		**A/NA**	**SI/NO**		**A/NA**	**A o 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 LOPEZ																		
1089600188ti	MATEO 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																		
