PLAN DE TRABAJO CONCERTADO

FICHA:			**229011327 Grado 10-1 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 Utiliza disponibl atención a acue organiza recu**
ACTIVIDADES A DESARROLLAR		Evidencia : Reflexion Inicial		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: O Servicio al Clie
TIPO DE ENTREGA		DIGITAL		DIGITAL			DIGITAL			DIGITAL			DIGI
Fecha de entrega		7/11/2024		21/11/2024			1/03/2025			25/03/2025			10/04
		ENTREGO	**observación**	**ENTREGO**	**observación**		**ENTREGO**	**observación**		**ENTREGO**	**observación**		**ENTREGO**
DOCUMENTO	**NOMBRES**	**SI/NO**		**SI/NO**		**A/NA**	**SI/NO**		**A/NA**	**SI/NO**		**A/NA**	**SI/NO**
1089602488	JHOSEF CAMILO BEDOYA RESTREPO	7-nov											
6188469	KATERIN NICOL GUANARE CALDEA	7-nov											
1142516241	KAREN XIMENA BEDOYA MEJIA	7-nov											
1089606122	KAROL SILVANA CANO OCAMPO	7-nov											
1089381885	ASHLY VALENTINA DIAZ CHAVES	7-nov											
1089602473	MICHAEL STIVEN OSORIO BLANDON	7-nov											
1089384007	MARIA CAMILA TAPASCO RUIZ	7-nov											
1089384595	DERIAN STEVEN MAZO BETANCUR	7-nov											
1088005107	DILAN HOYOS TREJOS	7-nov											
1089098322	ESTEBAN ORTIZ BAENA	7-nov											
1094905652	MARTIN ALEJANDRO BOLAÑOS CRUZ	7-nov											
1088270015	JELEN SAMANTA LARGO BAÑOL	7-nov											
1085719198	DANNA GARCES GALLEGO	7-nov											
1087992839	MARIA DANIELA FERIA OSPINA	7-nov											
1089602022	SEBASTIAN VASQUEZ DAVILA	7-nov											
1097394462	KEDUIN ALEXANDER HERNANDEZ CA	7-nov											
2818562	CRISTIAN ALEJANDRO DELGADO RAV	7-nov											
1088360416	ALESHKA MARIA VILLARROEL QUERA	7-nov											
1088266125	VALERYN ESTRADA LOPEZ	7-nov											
1089100426	HASLY SHARIT LADINO BERMÚDEZ	7-nov											

r medios y tecnología e en los protocolos de clientes y usuarios de rdo con políticas cionales, normativa y rsos 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
ficina Virtual y nte Telefónico.	RESULTADO DE APRENDIZAJE	Evidencia 5: Conceptos de la Competencia de Atencion a Clientes		RESULTADO DE APRENDIZAJE	
ITAL		DIGITAL			
/2025		20/04/2025			
observación		ENTREGO	observación		
	A/NA	SI/NO		A/NA	A o NA