PROCESO GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO

FORMATO INFORME MENSUAL EJECUCIÓN CONTRACTUAL

Santa Marta, Junio de 2020

Señor
WILLIAM SALCEDO CUAO
SUPERVISOR CONTRATO No. CO1.PCCNTR.1343081
Coordinador Academico
Centro de Logistica Y promoción Ecoturistica del Magdalena
Santa Marta

Asunto: Informe mensual de ejecución contractual periodo Junio del año 2020

Referencia: No CO1.PCCNTR.1343081 del Año 2020

LILIANA PATRICIA CRESPO ROJAS, identificado con la cédula de ciudadanía No. 57.440.330 de Santa Marta, en mi calidad de Contratista del SENA, en el Centro de Logistica Y promoción Ecoturistica del Magdalena, en cumplimiento del Contrato de Prestación de Servicios de la referencia, a continuación presento el Informe de actividades realizadas en el periodo de Junio.

Valor y forma de Pago: Se fija como valor total para el contrato la suma de VEINTISEIS MILLONES QUINIENTOS TREINTA Y UN MIL CINCUENTA PESOS M/CTE ($26.531.050). Esta suma será pagada por el SENA al contratista de la siguiente manera: a) Siete (7) pagos iguales por los meses comprenidos de febrero a agosto de 2020, por valor de TRES MILLONES SETECIENTOS NOVENTA MIL CIENTO CINCUENTA PESOS M/CTE ($3.790.150) cada uno.

Plazo: Será hasta el 05 de Septiembre de 2020.

OBJETO:
Prestar los servicios personales de carácter temporal, como instructor para impartir formación profesional integral en los Programas de Formación Titulada, Complementaria Presencial y/o Complementaria Virtual del Centro de Logística y Promoción Ecoturística Regional Magdalena, en la especialidad de GESTION ADMINISTRATIVA

OBLIGACIONES

No	Obligaciones	Acciones realizadas	Evidencias
1	Orientar la formación de aprendices en el área, en las competencias, los resultados de aprendizaje y las actividades de los proyectos de formación programados, dentro de los tiempos que, para cada acción, se determine por parte del centro de formación.	Impartir Formación a la Ficha 2067059 del Programa Técnico en Asistencia Administrativa,la Competencia Atender Clientes de Acuerdo con Procedimientos de Servicio y Normativa. Desarrollando el Resultado de	Desarrollando la Planeación Pedagogica y La Guia de Aprendizaje 1.1 de Atención al Cliente.

		Aprendizaje Reconocer la organización, tipos de clientes, Productos y servicios que ofrece, teniendo en cuenta su objeto social y normatividad legal vigente. Desarrollando el Resultado de Aprendizaje 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.Desarrollando el Resultado de Aprendizaje: Participar en las Reuniones Organizacionales, teniendo en cuenta el protocolo y políticas. Verificar la aplicación de atención y servicio al cliente, cara a cara, y a través de medios tecnológicos, de acuerdo con la política.	
2	Planear y ejecutar el desarrollo curricular del programa (s) que se le asignen durante la ejecución de su contrato (Proyecto de formación, Planeación pedagógica y los recursos didácticos que incluyen guía de aprendizaje, material de apoyo a la formación e instrumentos de evaluación).	Desarrollo de las Actividades de Aprendizajes descritas en las Guías de Aprendizaje del Programa Tecnico en Asistencia Administrativa de forma virtual utilizando las Herramientas Tecnologicas como plan de contingencia establecido por el Gobierno Nacional.	Evidencia de Actividades en la Plataforma Territorium. Documento anexo.
7	Asociar los aprendices a la ruta de aprendizaje en el aplicativo institucional una vez el aspirante esté en estado matriculado y verificar con el reporte que todos aparezcan en formación	Se Asocia por Reintegro a la Aprendiz Valentina Gonzalez Gonzalez a la Ficha 2067059, en reemplazo del cupo de la Aprendiz Naudis Venecia que presento retiro voluntario por motivos de salud	Aprendiz Asociado y en estado de Formación Ficha 2067059
8	Emitir los juicios de evaluación con base en la valoración de las evidencias de aprendizaje y registrarlas en los aplicativos institucionales (administrativo y académico), máximo tres (3) días después de alcanzado el resultado de aprendizaje	Registro de Juicios Evaluativos en la plataforma Sofia Plus	Resultados de Aprendizajes Evaluados en Sofia Plus
9	Usar y gestionar las diferentes plataformas tecnológicas institucionales de apoyo académico y administrativo relacionado con su rol, actualizando y registrando de manera veraz y oportuna cada una de las acciones que integran el proceso formativo.	Uso de Plataforma Territorium , Sofia Plus , correos institucionales por medida de Emergencia Sanitaria declarada por el Gobierno Nacional por COVIC 19. Actividades en Plataforma Territorium.	Plataforma Territorium Y Sofia Plus
13	Presentar el reporte de eventos en SOFIA PLUS (Programación con visto bueno del coordinador académico o misional) en los días establecidos por el centro, al supervisor	Informe Gestion de Tiempos Evidenciado en el Aplicativo Sofia Plus	Aplicativo Sofia Plus Archivos subidos al SECOP II

	correspondiente y los demás soportes requeridos para la legalización del pago.	Pago de Seguridad Social según planillas No. 9406534701 mes Mayo de 2020. Elaboración de la Planilla SI Contratistas del presente periodo Informe Contractual con sus Evidencias	
14	Llevar y mantener actualizado el portafolio de evidencias del instructor según lo indica la guía para desarrollar procesos formativos.	Actualizacion del Portafolio del Instructor	Plataforma Evidencia,documento anexo
23	Incorporar las tendencias tecnológicas, pedagógicas y de gestión a las estructuras curriculares por competencias laborales de las diferentes acciones de formación profesional.	Impartir formación virtual y se ejecutaron Actividades de formación a través de diferentes Herramientas Tecnologicas como Skype, Correos electrónicos, Whatsapp,Plataforma Territorium etc en el Programa de Técnicos en Asistencia Administrativa la Ficha 2067059, SENA sede Banco Magdalena.	Actividades en el Documento Anexo Evidencias a través del uso de plataforma Territorium y demás Herramientas Tecnologicas Correos Electronicos y whatsapp etc .
26	Atender oportunamente los requerimientos que haga el supervisor del contrato y presentar informes mensuales de la ejecución del contrato.	Elaboración y Presentación del Informe Mensual de Ejecución Contractual periodo Junio del año 2020 .	El Presente Informe Mensual de Ejecución Contractual del mes de Junio del año 2020.

A continuación relaciono los desplazamientos que realicé previo a la presentación de este informe. Una vez finalizado cada desplazamiento presenté al ordenador del gasto el informe en el Formato Informe Legalización Desplazamiento Contratista GTH-F-087, en el que se describieron las actividades desarrolladas y los resultados de cada desplazamiento. Cada informe cuenta con el visto bueno del Supervisor.
Se lista a continuación el soporte de la legalización de los desplazamientos realizados, los cuales forman parte integral del presente informe de ejecución contractual.

ITEM	No DE LA ORDEN DE VIAJE	LUGAR DE DESPLAZAMIENTO	FECHAS DE DESPLAZAMIENTOS	
			INICIO	FINALIZACIÓN
1.				
2.				

Nota 1: *Por cada desplazamiento que haya realizado el contratista, adjuntará el respectivo informe que la soporte. En caso de haber realizado el desplazamiento en fecha posterior a la presentación del informe de ejecución contractual, deberá reportarlo en el siguiente informe de ejecución contractual.*

Para el trámite de la cuenta me permito adjuntar: Documentos enunciados como evidencias del cumplimiento de las obligaciones contractuales y los desplazamientos realizados y la planilla No.

9406534701, de Aportes en Linea del mes de Mayo de 2020 (Decreto Ley 2106 de 2019 – " *Decreto Ley Antitrámites"*)

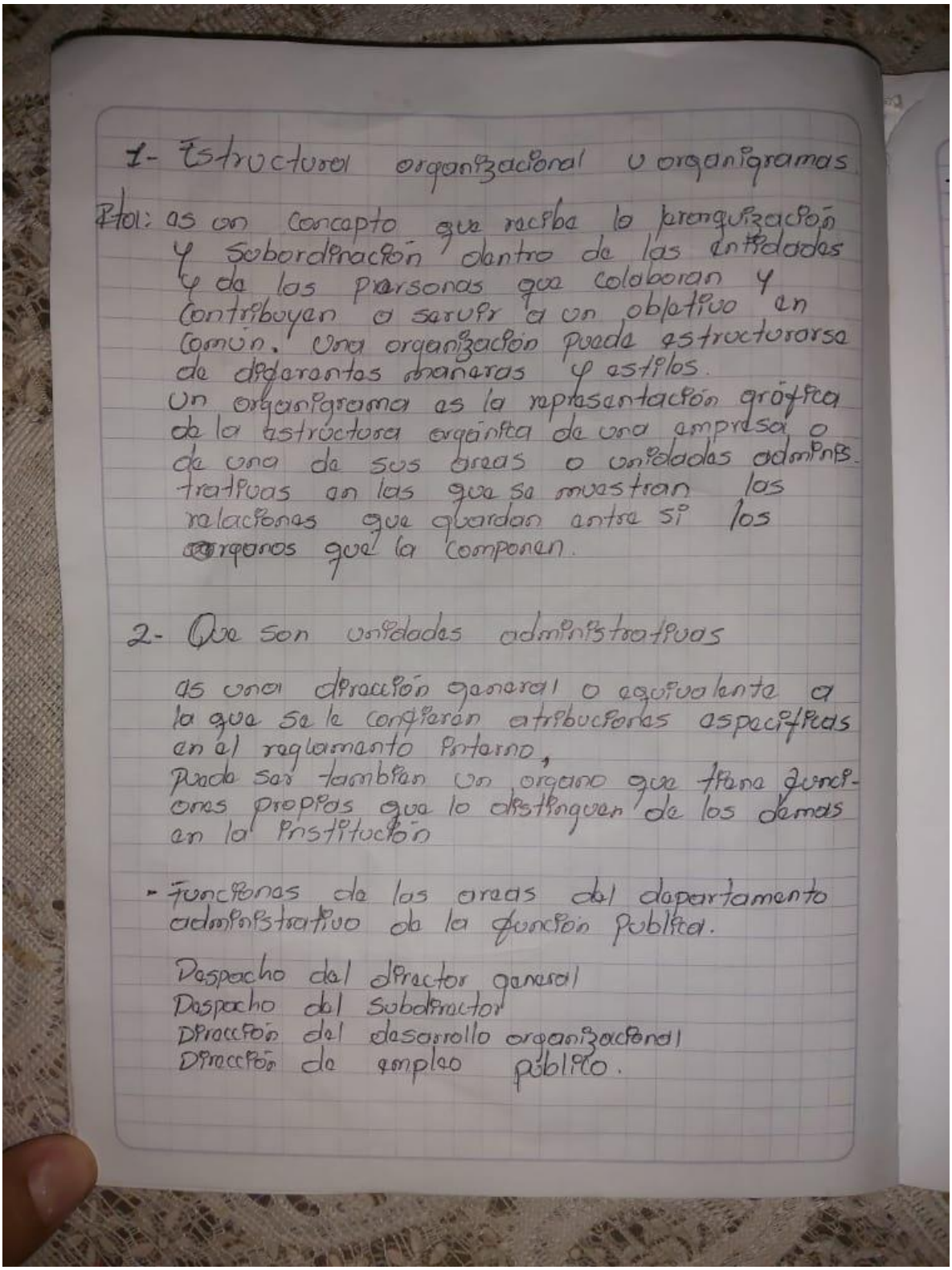
Evidencias en ( ) folios

Cordialmente,

LILIANA PATRICIA CRESPO ROJAS
Contratista
C.C. No. 57440330

Recibí a satisfacción:

WILLIAM SALCEDO CUADO
Supervisor Contrato CO1.PCCNTR.1343081 de 2020
Coordinador Académico



1- Estructural organizacional u organigramas

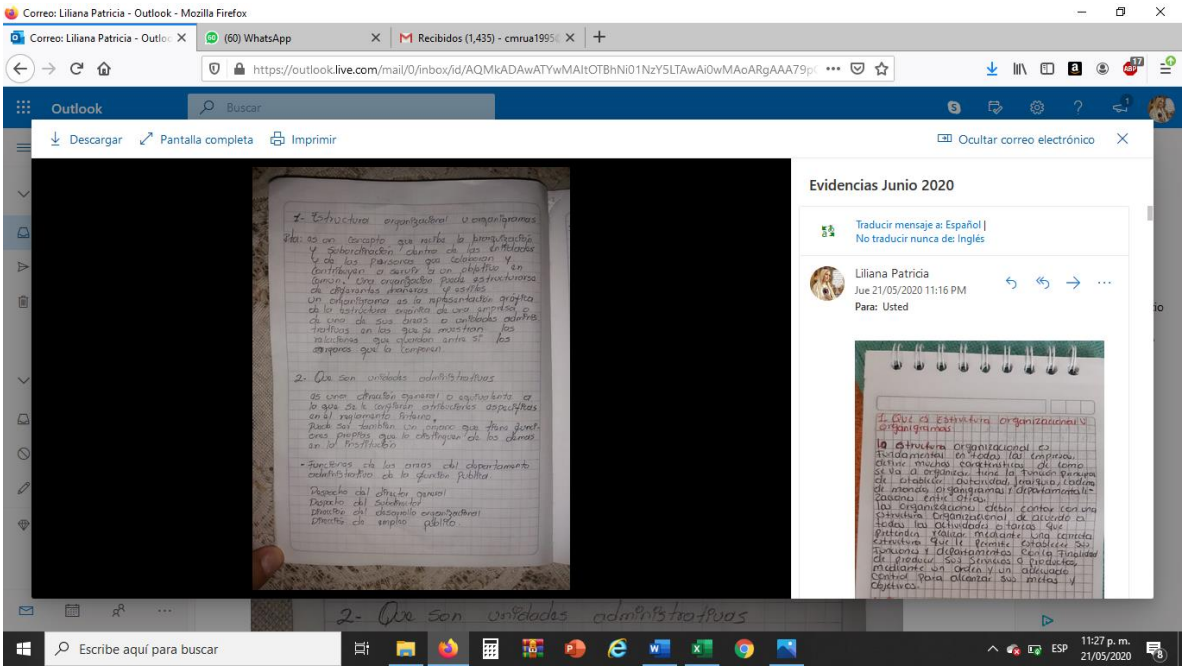
Rtal: as un concepto que recibe la jerarquización y subordinación dentro de las entidades y de las personas que colaboran y contribuyen a servir a un objetivo en común. Una organización puede estructurarse de diferentes maneras y estilos.
Un organigrama es la representación gráfica de la estructura orgánica de una empresa o de una de sus áreas o unidades administrativas en las que se muestran las relaciones que guardan entre sí los órganos que la componen.

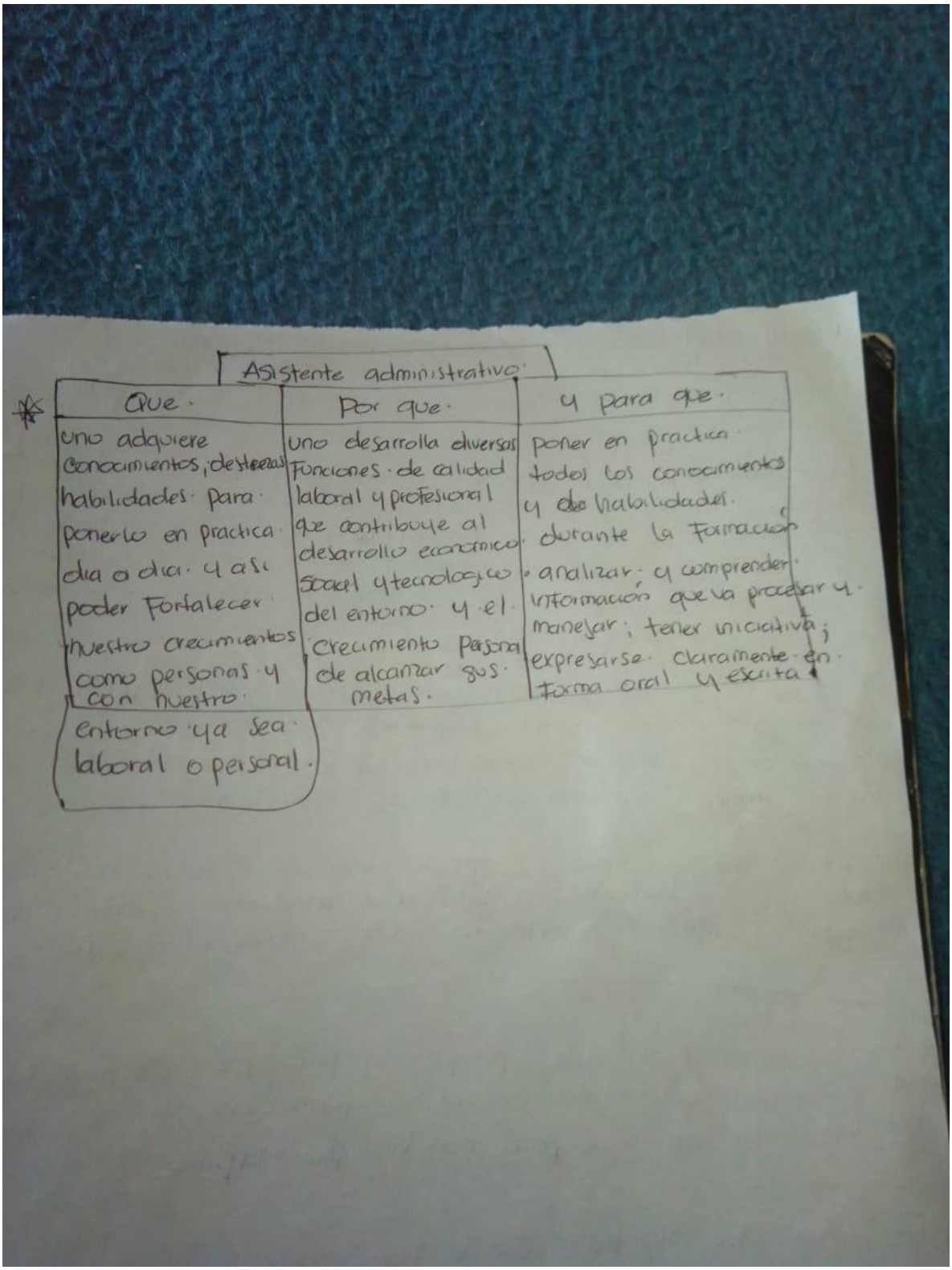
2- Que son unidades administrativas

as una dirección general o equivalente a la que se le confieren atribuciones específicas en el reglamento interno,
Puede ser también un organo que tiene funciones propias que lo distinguen de los demas en la institución

- funciones de las areas del departamento administrativo de la función publica.

Despacho del director general
Despacho del subdirector
Dirección del desarrollo organizacional
Dirección de empleo público.


Correo: Liliana Patricia - Outlook - Mozilla Firefox
Outlook
Descargar
Pantalla completa
Imprimir
Ocultar correo electrónico
Evidencias Junio 2020
Traducir mensaje a: Español | No traducir nunca de: Inglés
Liliana Patricia
Jue 21/05/2020 11:16 PM
Para: Usted
1- Estructura organizacional y organigramas
2- Que son unidades administrativas
Escribe aquí para buscar
ESP
11:27 p. m.
21/05/2020



Asistente administrativo

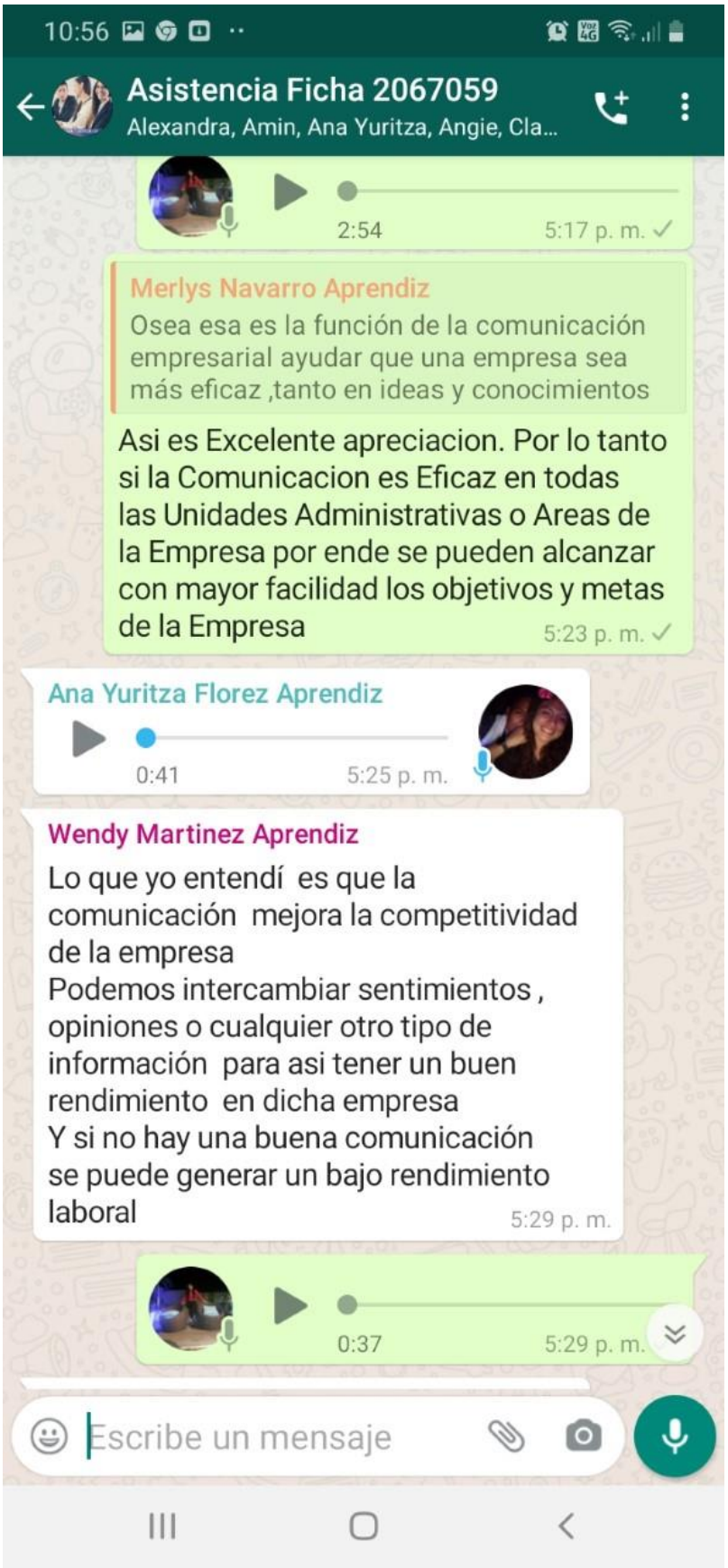
Que.	Por que.	y para que.
uno adquiere conocimientos, destrezas habilidades para ponerlo en practica dia a dia y asi poder Fortalecer nuestro crecimientos como personas y con nuestro entorno ya sea laboral o personal.	uno desarrolla diversas funciones de calidad laboral y profesional que contribuye al desarrollo economico social y tecnologico del entorno y el crecimiento Personal de alcanzar sus metas.	poner en practica todos los conocimientos y de habilidades durante la Formacion analizar y comprender información que va procesar y manejar; tener iniciativa; expresarse claramente en Forma oral y escrita

10:55
1
Reenviado
BIENESTAR ASISTENCIA
Invitación a chat de grupo
Abre este enlace para unirte a mi grupo de WhatsApp: https://chat.whatsapp.com/FXOaMQE7hSo5ExobOJSteh
4:32 p. m.
Ver grupo
Con este link ingresan al grupo los no lo han hecho porfis
4:33 p. m.
Merlys Navarro Aprendiz
Tú
Hola Merlys Navarro como estas? Porfis ya tu estas wn el grupo de whatsapp de Bienestar?
Muy bien seño ,si señora
4:35 p. m.
0:17
4:42 p. m.
0:03
4:43 p. m.
Merlys Navarro Aprendiz
Seño en la funciones de comunicación empresarial ,el empresario debe cumplir cn esas reglas?
4:57 p. m.
Pq hay algunos que en ver de motivar
Escribe un mensaje

10:55
1
Invitación a chat de grupo
Abre este enlace para unirte a mi grupo de WhatsApp: https://chat.whatsapp.com/FXOaMQE7hSo5ExobOJSteh
4:32 p. m.
Ver grupo
Con este link ingresan al grupo los no lo han hecho porfis 🙏
4:33 p. m.
Merlys Navarro Aprendiz
Tú
Hola Merlys Navarro como estas? Porfis ya tu estas wn el grupo de whatsapp de Bienestar?
Muy bien seño ,si señora
4:35 p. m.
0:17
4:42 p. m.
0:03
4:43 p. m.
Merlys Navarro Aprendiz
Seño en la funciones de comunicación empresarial ,el empresario debe cumplir cn esas reglas?
4:57 p. m.
Pq hay algunos que en ver de motivar al trabajador ,lo que hacen es forzarlo y desmotivarlo
5:01 p. m.
Escribe un mensaje

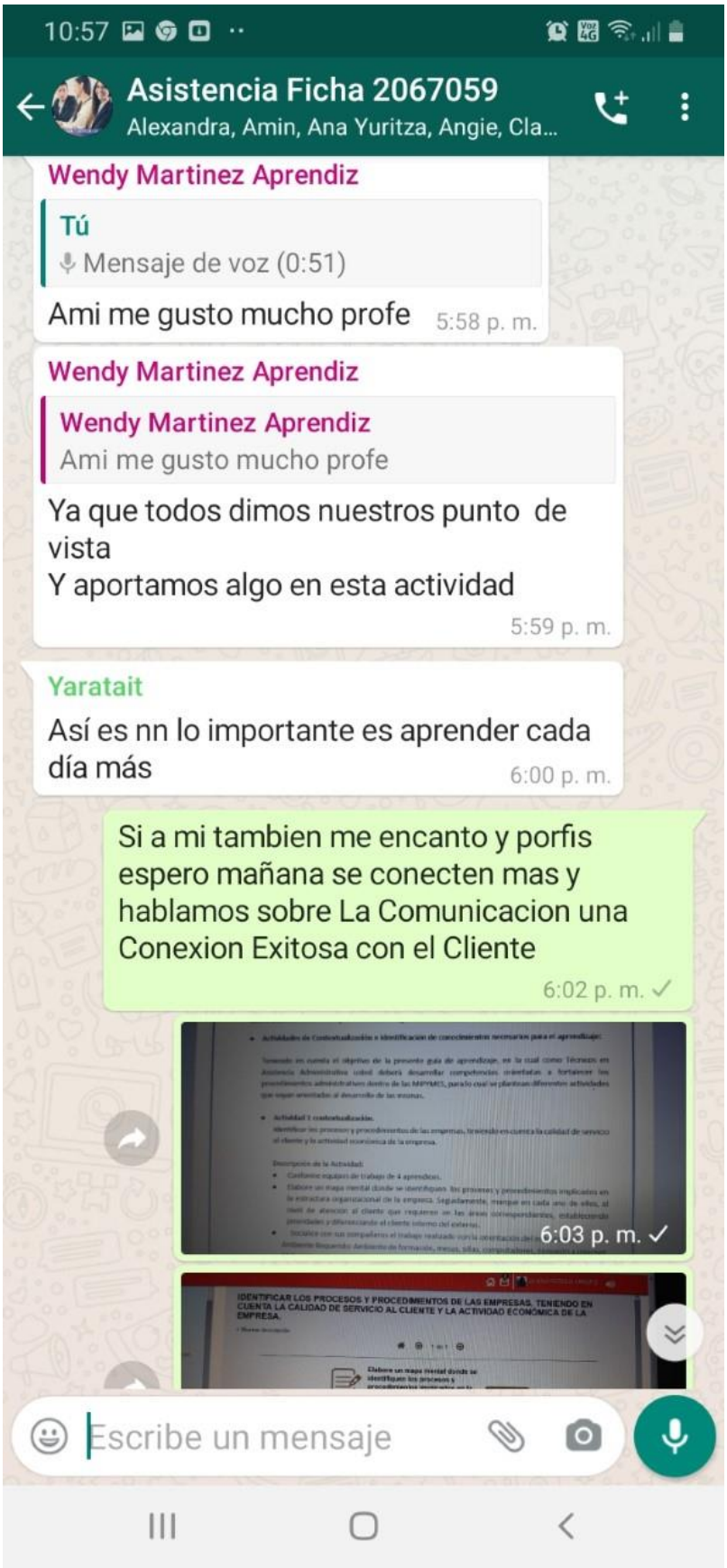
10:55
Asistencia Ficha 2067059
Alexandra, Amin, Ana Yuritza, Angie, Cla...
1:56
4:59 p. m.
Eidys Martinez Aprendiz
Bueno a mi me párese muy bueno por que gracias a la comunicación podemos lograr grandes cosa ya esta en nosotros en manejarla bien y sacarle mucho probecho
5:03 p. m.
Merlys Navarro Aprendiz
Pq hay algunos que en ver de motivar al trabajador ,lo que hacen es forzarlo y desmotivarlo
2:38
5:04 p. m.
Eidys Martinez Aprendiz
Eidys Martinez Aprendiz
Bueno a mi me párese muy bueno por que gracias a la comunicación podemos lograr grandes cosa ya esta en nosotros en...
De acuerdo con lo leído en estas guía nos enseña que es lo que debemos hacer para que una empresa fluya
5:06 p. m.
Ana Yuritza Florez Aprendiz
Tú
Mensaje de voz (0:51)
Si Señ, yo le mandé todos los trabajos
5:06 p. m.
Escribe un mensaje

10:55
Asistencia Ficha 2067059
Alexandra, Amin, Ana Yuritza, Angie, Cla...
Genit MartinezcAprendiz
A mi me.parecé .muy importante ya q teniendo.una buena comunicación podemos.lograr nuestro objetivo propuesto
5:07 p. m.
Y de la mano de Dios lograremos el objetivo
5:09 p. m.
Eidys Martinez Aprendiz
De acuerdo con lo leído en estas guía nos enseña que es lo que debemos hacer para que una empresa fluya
4:05
5:07 p. m.
Merlys Navarro Aprendiz
Tú
Mensaje de voz (1:56)
Osea esa es la función de la comunicación empresarial ayudar que una empresa sea más eficaz ,tanto en ideas y conocimientos
5:17 p. m.
Eidys Martinez Aprendiz
Este mensaje fue eliminado
5:19 p. m.
Genit MartinezcAprendiz
A mi me.parecé .muy importante ya q teniendo.una buena comunicación podemos.lograr nuestro objetivo propue...
Escribe un mensaje

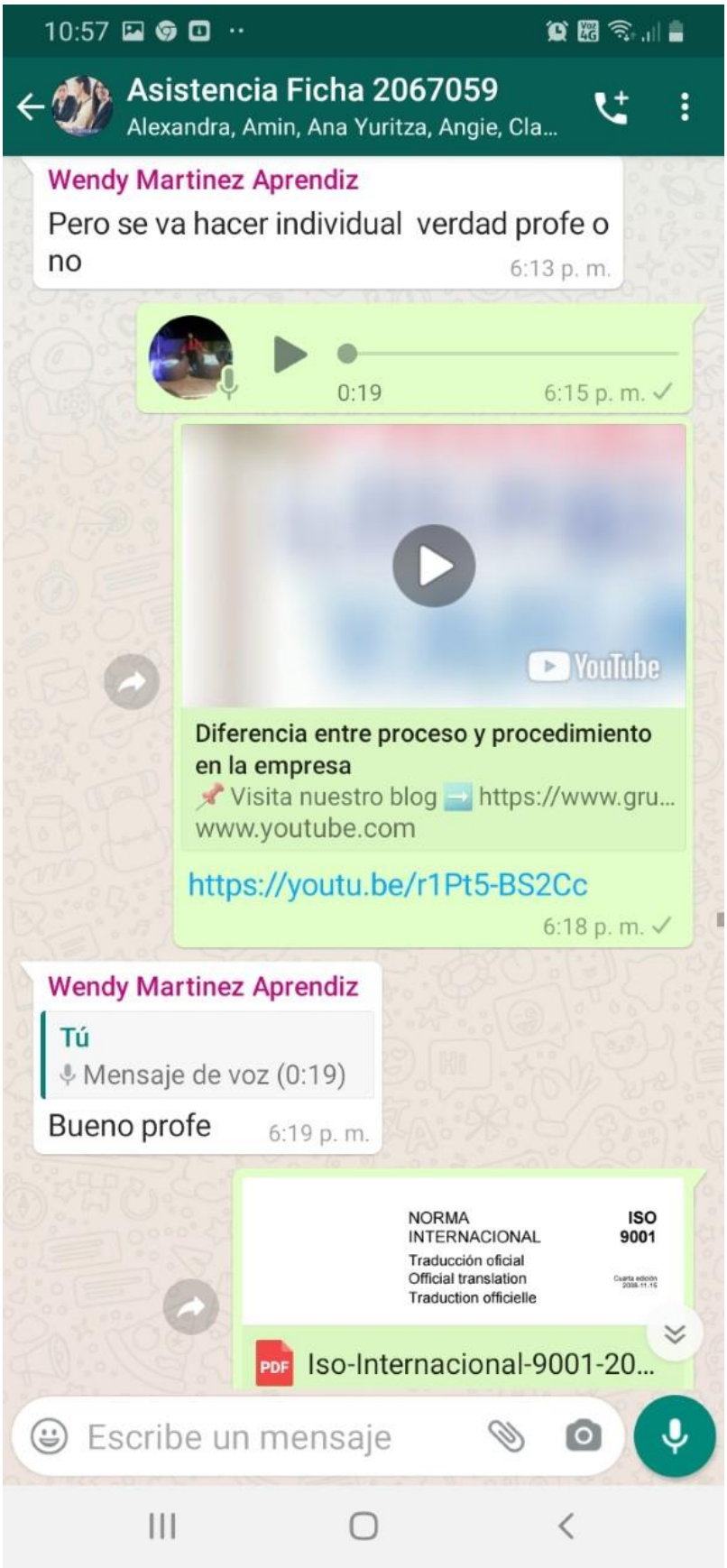

10:56
Asistencia Ficha 2067059
Alexandra, Amin, Ana Yuritza, Angie, Cla...
2:54
5:17 p. m.
Merlys Navarro Aprendiz
Osea esa es la función de la comunicación empresarial ayudar que una empresa sea más eficaz ,tanto en ideas y conocimientos
Asi es Excelente apreciacion. Por lo tanto si la Comunicacion es Eficaz en todas las Unidades Administrativas o Areas de la Empresa por ende se pueden alcanzar con mayor facilidad los objetivos y metas de la Empresa
5:23 p. m.
Ana Yuritza Florez Aprendiz
0:41
5:25 p. m.
Wendy Martinez Aprendiz
Lo que yo entendí es que la comunicación mejora la competitividad de la empresa
Podemos intercambiar sentimientos , opiniones o cualquier otro tipo de información para asi tener un buen rendimiento en dicha empresa
Y si no hay una buena comunicación se puede generar un bajo rendimiento laboral
5:29 p. m.
0:37
5:29 p. m.
Escribe un mensaje

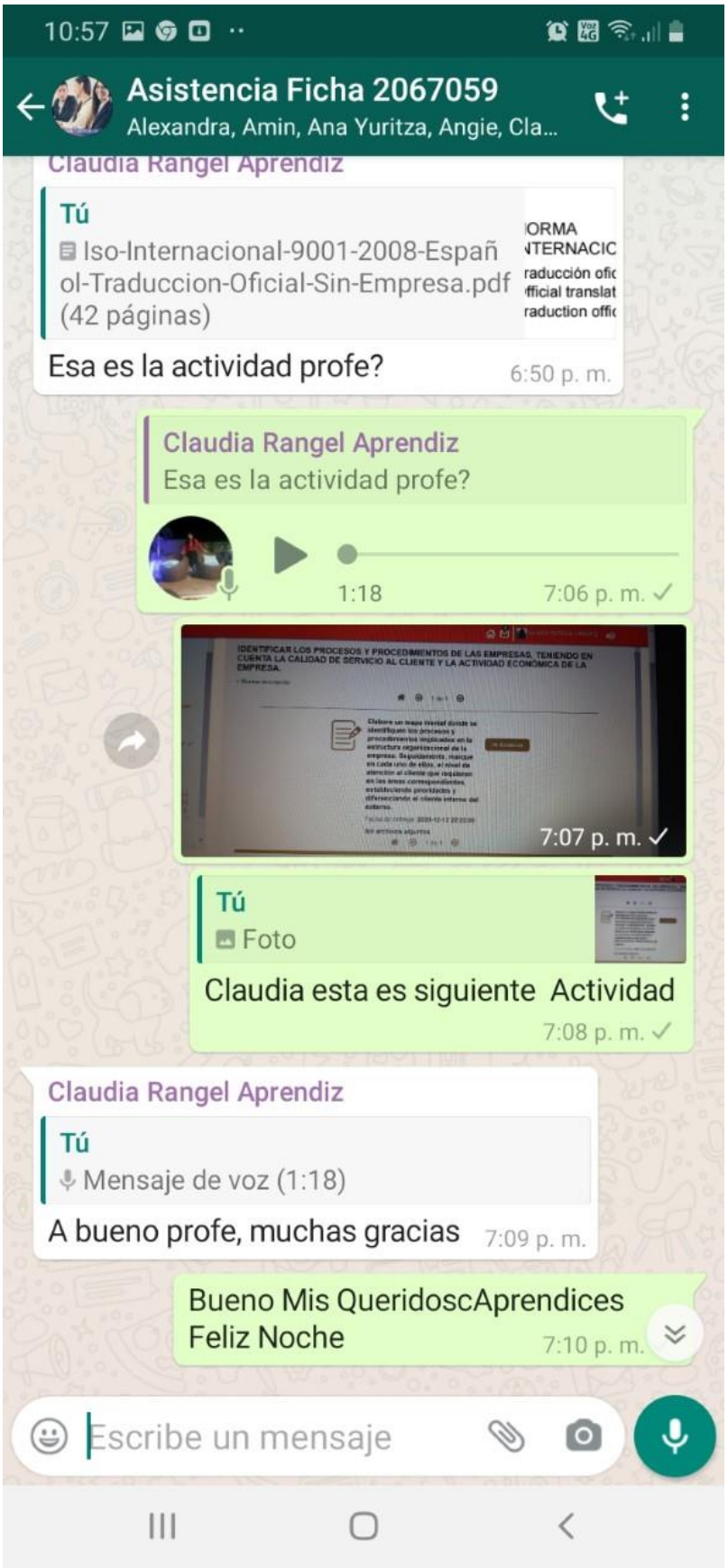
10:56
Asistencia Ficha 2067059
Alexandra, Amin, Ana Yuritza, Angie, Cla...
Yaratait
1:30
5:30 p. m.
2:43
5:34 p. m.
Ana Yuritza Florez Aprendiz
0:55
5:38 p. m.
Yaratait
2:16
5:42 p. m.
Ana Yuritza Florez Aprendiz
Mensaje de voz (0:55)
3:27
5:45 p. m.
Yaratait
Mensaje de voz (2:16)
0:50
5:51 p. m.
Eidys Martinez Aprendiz
La comunicación en empresarial o en la empresa, nos lleva a tener mas responsabilidad ya que no somos nosotros quien quedamos mal si no toda una empresa
5:54 p. m.
Escribe un mensaje

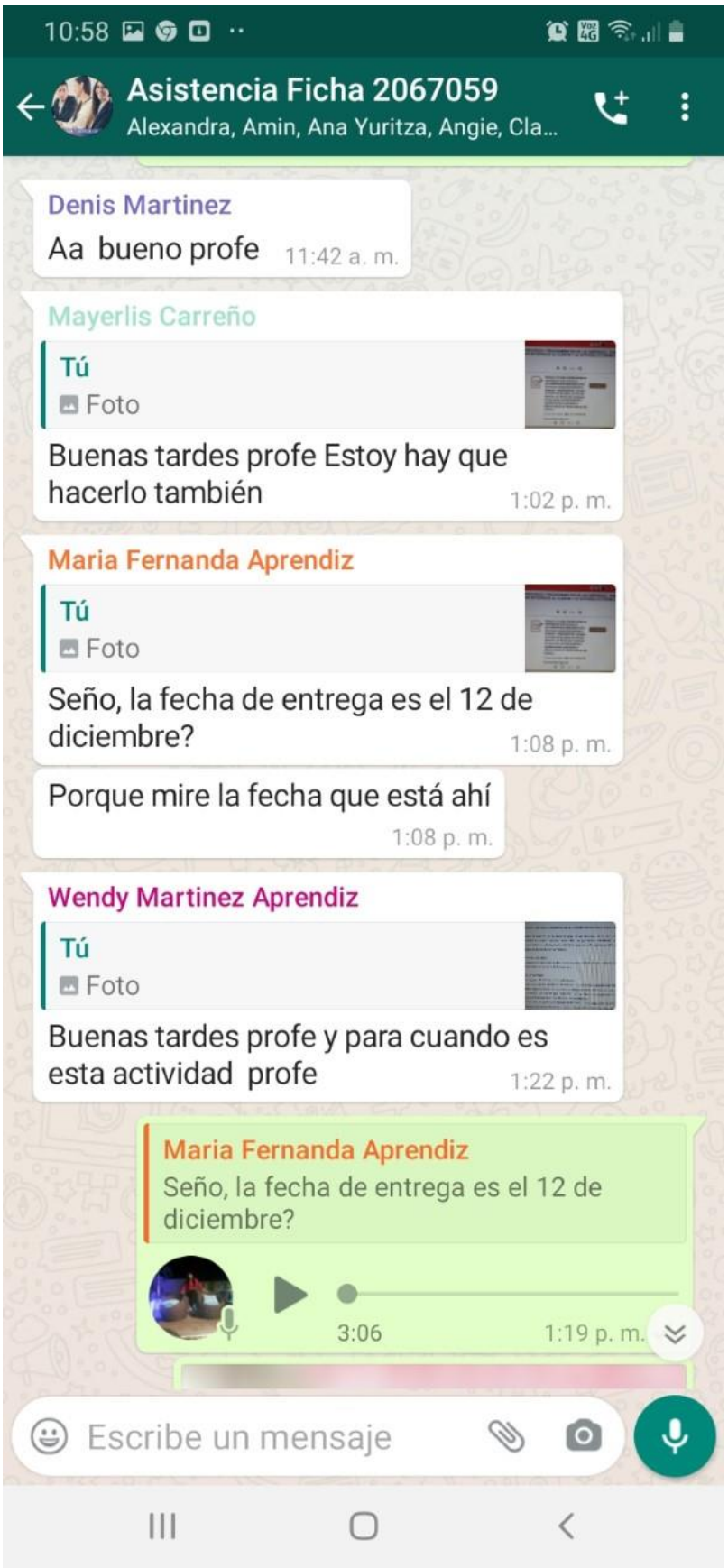
10:57
Asistencia Ficha 2067059
Alexandra, Amin, Ana Yuritza, Angie, Cla...
0:51
5:54 p. m.
Ana Yuritza Florez Aprendiz
Me gusto mucho,
5:55 p. m.
Yaratait
Super seño
5:55 p. m.
Ana Yuritza Florez Aprendiz
A mi me hablar
5:56 p. m.
La cuarentena me tiene loca
5:56 p. m.
Eidys Martinez Aprendiz
La comunicación en empresarial o en la empresa, nos lleva a tener mas responsabilidad ya que no somos nosotro...
Asi es Eidys importantisimos recordar que cada uno construye hace parte de la Imagen Corporativa osea la Percepcion que tienen los demas de la Empresa nosotros somos responsable si es Positiva o Negativa
5:57 p. m.
Wendy Martinez Aprendiz
Tú
Mensaje de voz (0:51)
Ami me gusto mucho profe
5:58 p. m.
Wendy Martinez Aprendiz
Escribe un mensaje


10:57
Asistencia Ficha 2067059
Alexandra, Amin, Ana Yuritza, Angie, Cla...
Wendy Martinez Aprendiz
Tú
Mensaje de voz (0:51)
Ami me gusto mucho profe 5:58 p. m.
Wendy Martinez Aprendiz
Wendy Martinez Aprendiz
Ami me gusto mucho profe
Ya que todos dimos nuestros punto de vista
Y aportamos algo en esta actividad
5:59 p. m.
Yaratait
Así es nn lo importante es aprender cada día más
6:00 p. m.
Si a mi tambien me encanto y porfis espero mañana se conecten mas y hablamos sobre La Comunicacion una Conexion Exitosa con el Cliente
6:02 p. m.
6:03 p. m.
IDENTIFICAR LOS PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS DE LAS EMPRESAS, TENIENDO EN CUENTA LA CALIDAD DE SERVICIO AL CLIENTE Y LA ACTIVIDAD ECONÓMICA DE LA EMPRESA.
Escribe un mensaje

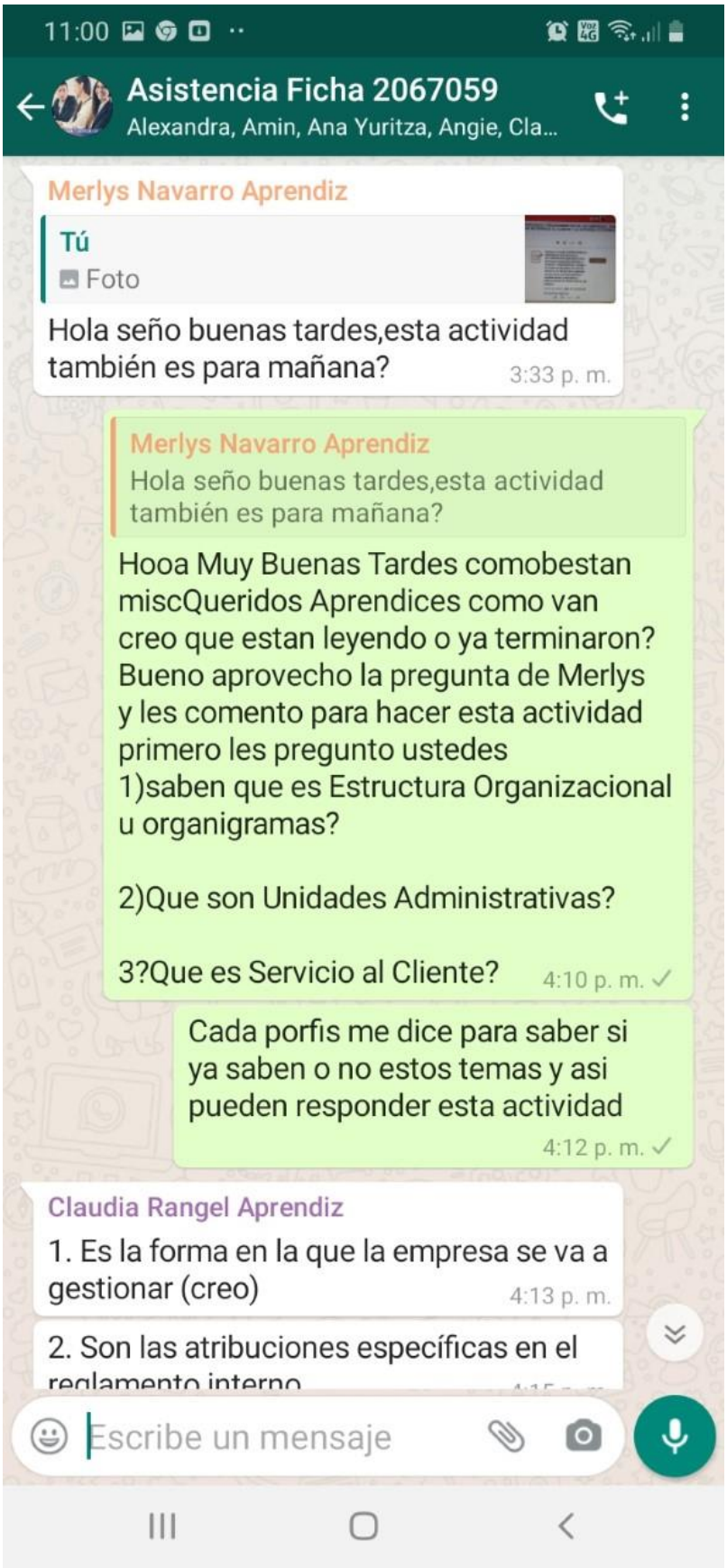
10:57
Asistencia Ficha 2067059
Alexandra, Amin, Ana Yuritza, Angie, Cla...
IDENTIFICAR LOS PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS DE LAS EMPRESAS, TENIENDO EN CUENTA LA CALIDAD DE SERVICIO AL CLIENTE Y LA ACTIVIDAD ECONÓMICA DE LA EMPRESA.
6:03 p. m.
Wendy Martinez Aprendiz
Bueno profe 6:03 p. m.
Profe esa es una actividad 6:04 p. m.
Yaratait
Y para cuándo es 6:05 p. m.
Mis Queridos Aprendices esta es la siguiente Actividad de la Guia estoy enviando temas y material que les Ayude a Resolver 6:05 p. m.
Yaratait
0:07 6:07 p. m.
Por ejemplo el tema de la Comunicacion
Cuando hala de Estructura Organizacional ese tema es Organigrama tambien se los puedo enviar 6:07 p. m.
Wendy Martinez Aprendiz
A bueno profe y para cuando es 6:11 p. m.
Escribe un mensaje


10:57
Asistencia Ficha 2067059
Alexandra, Amin, Ana Yuritza, Angie, Cla...
Wendy Martinez Aprendiz
Pero se va hacer individual verdad profe o no
6:13 p. m.
0:19
6:15 p. m.
YouTube
Diferencia entre proceso y procedimiento en la empresa
📌 Visita nuestro blog ➡️ https://www.gru...
www.youtube.com
https://youtu.be/r1Pt5-BS2Cc
6:18 p. m.
Wendy Martinez Aprendiz
Tú
Mensaje de voz (0:19)
Bueno profe
6:19 p. m.
NORMA INTERNACIONAL
ISO 9001
Traducción oficial
Official translation
Traduction officielle
PDF
Iso-Internacional-9001-20...
Escribe un mensaje

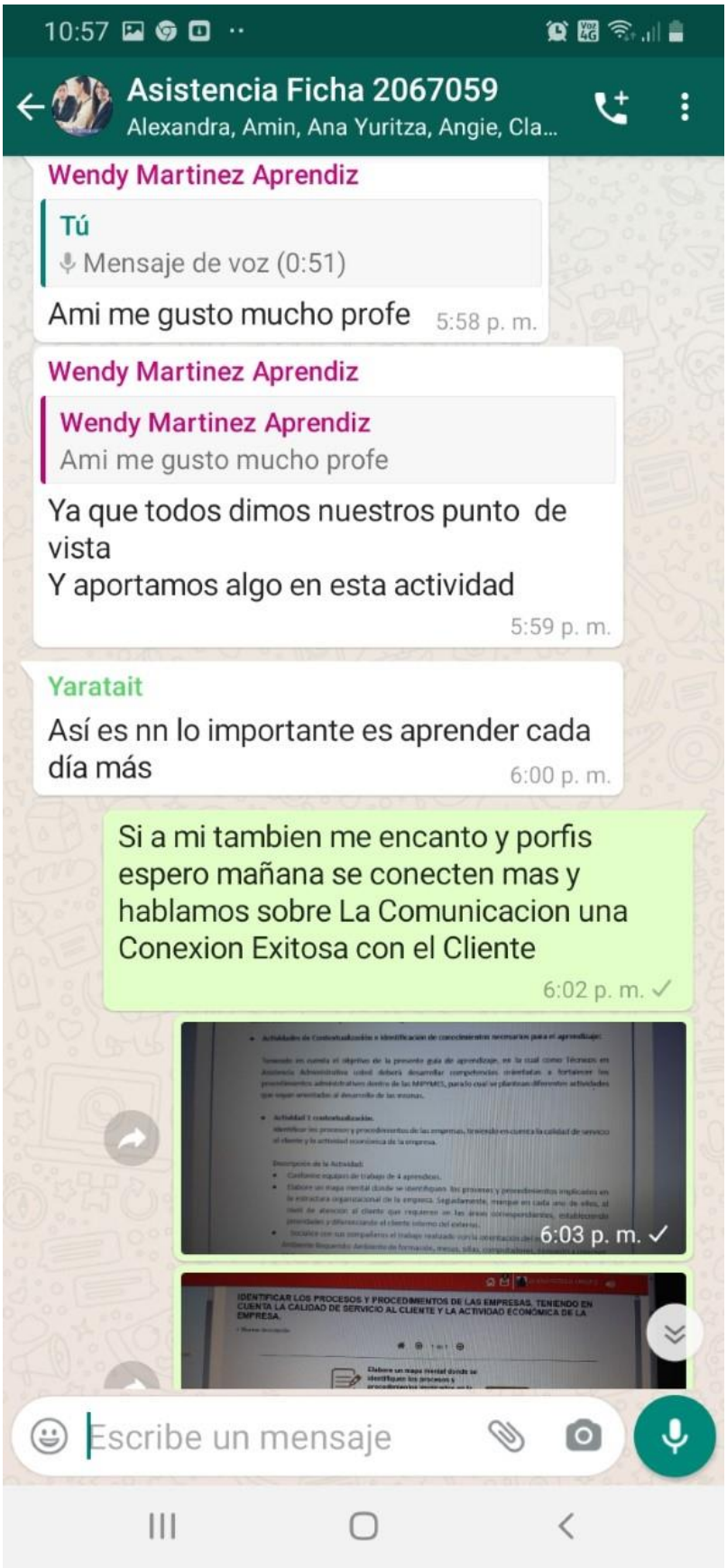

10:57
Asistencia Ficha 2067059
Alexandra, Amin, Ana Yuritza, Angie, Cla...
Claudia Rangel Aprendiz
Tú
Iso-Internacional-9001-2008-Español-Traduccion-Oficial-Sin-Empresa.pdf
(42 páginas)
Esa es la actividad profe?
6:50 p. m.
Claudia Rangel Aprendiz
Esa es la actividad profe?
1:18
7:06 p. m.
7:07 p. m.
Tú
Foto
Claudia esta es siguiente Actividad
7:08 p. m.
Claudia Rangel Aprendiz
Tú
Mensaje de voz (1:18)
A bueno profe, muchas gracias
7:09 p. m.
Bueno Mis QueridoscAprendices
Feliz Noche
7:10 p. m.
Escribe un mensaje

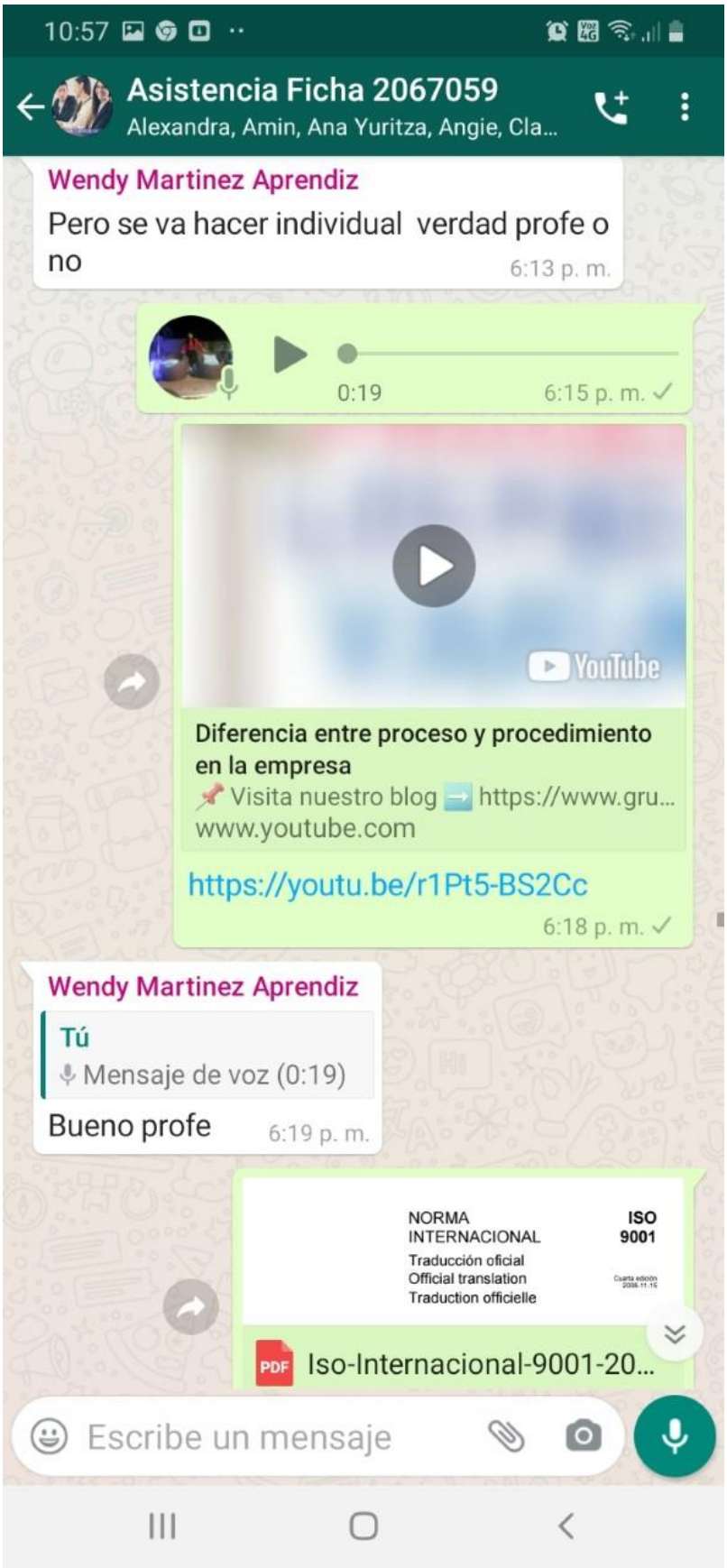

10:58
Asistencia Ficha 2067059
Alexandra, Amin, Ana Yuritza, Angie, Cla...
Denis Martinez
Aa bueno profe 11:42 a. m.
Mayerlis Carreño
Tú
Foto
Buenas tardes profe Estoy hay que hacerlo también 1:02 p. m.
Maria Fernanda Aprendiz
Tú
Foto
Seño, la fecha de entrega es el 12 de diciembre? 1:08 p. m.
Porque mire la fecha que está ahí 1:08 p. m.
Wendy Martinez Aprendiz
Tú
Foto
Buenas tardes profe y para cuando es esta actividad profe 1:22 p. m.
Maria Fernanda Aprendiz
Seño, la fecha de entrega es el 12 de diciembre?
3:06 1:19 p. m.
Escribe un mensaje

10:59
Asistencia Ficha 2067059
Alexandra, Amin, Ana Yuritza, Angie, Cla...
Yinet Mercado Aprendiz
Profe o sea que para mañana son las dos preguntas del foro, y de hay proseguimos a resolver la otra actividad ?
1:30 p. m.
Wendy Martinez Aprendiz
Yinet Mercado Aprendiz
Profe o sea que para mañana son las dos preguntas del foro, y de hay proseguimos a resolver la otra actividad ?
Si nena
1:32 p. m.
Yinet Mercado Aprendiz
Profe o sea que para mañana son las dos preguntas del foro, y de hay proseguimos a resolver la otra ac...
Si asi es
1:36 p. m.
Maria Fernanda Aprendiz
Tú
Mensaje de voz (3:06)
Ah, entiendo profe.
1:41 p. m.
Jesica Cabarcas Aprendiz
Tú
Foto
Buenas tardes como esta seño esto se lo entregamos hoy
2:46 p. m.
O todo mañana
2:46 p. m.
Escribe un mensaje


11:00
Asistencia Ficha 2067059
Alexandra, Amin, Ana Yuritza, Angie, Cla...
Merlys Navarro Aprendiz
Tú
Foto
Hola seño buenas tardes,esta actividad también es para mañana?
3:33 p. m.
Merlys Navarro Aprendiz
Hola seño buenas tardes,esta actividad también es para mañana?
Hooa Muy Buenas Tardes comobestan miscQueridos Aprendices como van creo que estan leyendo o ya terminaron? Bueno aprovecho la pregunta de Merlys y les comento para hacer esta actividad primero les pregunto ustedes
1)saben que es Estructura Organizacional u organigramas?
2)Que son Unidades Administrativas?
3?Que es Servicio al Cliente?
4:10 p. m.
Cada porfis me dice para saber si ya saben o no estos temas y asi pueden responder esta actividad
4:12 p. m.
Claudia Rangel Aprendiz
1. Es la forma en la que la empresa se va a gestionar (creo)
4:13 p. m.
2. Son las atribuciones específicas en el reglamento interno
Escribe un mensaje

11:00
Asistencia Ficha 2067059
Alexandra, Amin, Ana Yuritza, Angie, Cla...
Yinet Mercado Aprendiz
Profe la verdad no los tengo tan claro del todo, pero si tengo más o menos idea
4:17 p. m.
Claudia Rangel Aprendiz
Tú
Con sinceridad es para saber si damos esos temas primero
Profe yo lo estoy estudiando
4:19 p. m.
Alexandra Henriquez Aprendiz
Buenas tardes ...profe yo lo estoy estudiando...
4:22 p. m.
1:08
4:31 p. m.
Melba Guzman Aprendiz
Este mensaje fue eliminado
5:03 p. m.
Melba Guzman Aprendiz
Este mensaje fue eliminado
5:03 p. m.
Excelente Melba
5:17 p. m.
Melba Guzman Aprendiz
Profe las envió
5:18 p. m.
Si dejalas aqui
5:18 p. m.
Escribe un mensaje


10:57
Asistencia Ficha 2067059
Alexandra, Amin, Ana Yuritza, Angie, Cla...
Wendy Martinez Aprendiz
Tú
Mensaje de voz (0:51)
Ami me gusto mucho profe 5:58 p. m.
Wendy Martinez Aprendiz
Wendy Martinez Aprendiz
Ami me gusto mucho profe
Ya que todos dimos nuestros punto de vista
Y aportamos algo en esta actividad
5:59 p. m.
Yaratait
Así es nn lo importante es aprender cada día más
6:00 p. m.
Si a mi tambien me encanto y porfis espero mañana se conecten mas y hablamos sobre La Comunicacion una Conexion Exitosa con el Cliente
6:02 p. m.
6:03 p. m.
IDENTIFICAR LOS PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS DE LAS EMPRESAS, TENIENDO EN CUENTA LA CALIDAD DE SERVICIO AL CLIENTE Y LA ACTIVIDAD ECONÓMICA DE LA EMPRESA.
Escribe un mensaje


10:57
Asistencia Ficha 2067059
Alexandra, Amin, Ana Yuritza, Angie, Cla...
Wendy Martinez Aprendiz
Pero se va hacer individual verdad profe o no
6:13 p. m.
0:19
6:15 p. m.
YouTube
Diferencia entre proceso y procedimiento en la empresa
📌 Visita nuestro blog ➡️ https://www.gru...
www.youtube.com
https://youtu.be/r1Pt5-BS2Cc
6:18 p. m.
Wendy Martinez Aprendiz
Tú
Mensaje de voz (0:19)
Bueno profe
6:19 p. m.
NORMA INTERNACIONAL
ISO 9001
Traducción oficial
Official translation
Traduction officielle
PDF
Iso-Internacional-9001-20...
Escribe un mensaje

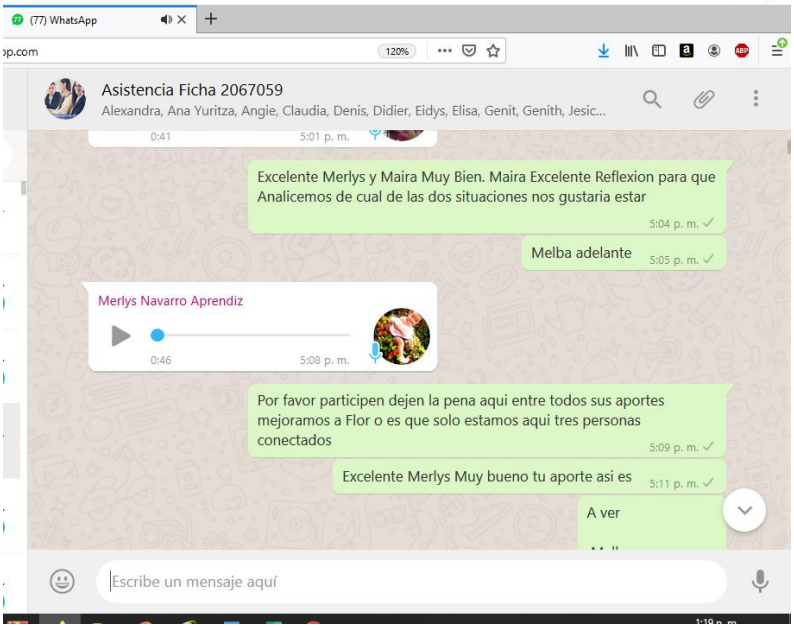
10:59
Asistencia Ficha 2067059
Alexandra, Amin, Ana Yuritza, Angie, Cla...
Yinet Mercado Aprendiz
Profe o sea que para mañana son las dos preguntas del foro, y de hay proseguimos a resolver la otra actividad ?
1:30 p. m.
Wendy Martinez Aprendiz
Yinet Mercado Aprendiz
Profe o sea que para mañana son las dos preguntas del foro, y de hay proseguimos a resolver la otra actividad ?
Si nena
1:32 p. m.
Yinet Mercado Aprendiz
Profe o sea que para mañana son las dos preguntas del foro, y de hay proseguimos a resolver la otra ac...
Si asi es
1:36 p. m.
Maria Fernanda Aprendiz
Tú
Mensaje de voz (3:06)
Ah, entiendo profe.
1:41 p. m.
Jesica Cabarcas Aprendiz
Tú
Foto
Buenas tardes como esta seño esto se lo entregamos hoy
2:46 p. m.
O todo mañana
2:46 p. m.
Escribe un mensaje

WhatsApp Ptt 2020-05-27 at 4.33.1 WhatsApp Ptt 2020-05-27 at 4.34.5 WhatsApp Ptt 2020-05-27 at 4.34.3

WhatsApp Audio 2020-05-27 at 4.45.2

WhatsApp Ptt 2020-05-27 at 4.53.3 WhatsApp Ptt 2020-05-27 at 4.53.0 WhatsApp Ptt 2020-05-27 at 4.52.0

WhatsApp Ptt 2020-05-27 at 5.01.2 WhatsApp Ptt 2020-05-27 at 5.00.3 WhatsApp Ptt 2020-05-27 at 4.59.2 WhatsApp Ptt 2020-05-27 at 5.08.2



WhatsApp Ptt 2020-05-27 at 5.40.0

WhatsApp Ptt 2020-06-04 at 5.10.1

WhatsApp Ptt 2020-06-04 at 5.08.2

WhatsApp Ptt 2020-06-04 at 5.07.0

WhatsApp Ptt 2020-06-04 at 4.40.4

WhatsApp Ptt 2020-06-04 at 4.39.2

WhatsApp Ptt 2020-06-04 at 4.39.0

WhatsApp Ptt 2020-06-04 at 4.36.4

WhatsApp Audio 2020-06-04 at 4.23.4

WhatsApp Audio 2020-06-04 at 4.13.1

WhatsApp Ptt 2020-06-04 at 6.32.3

WhatsApp Ptt 2020-06-01 at 6.49.0

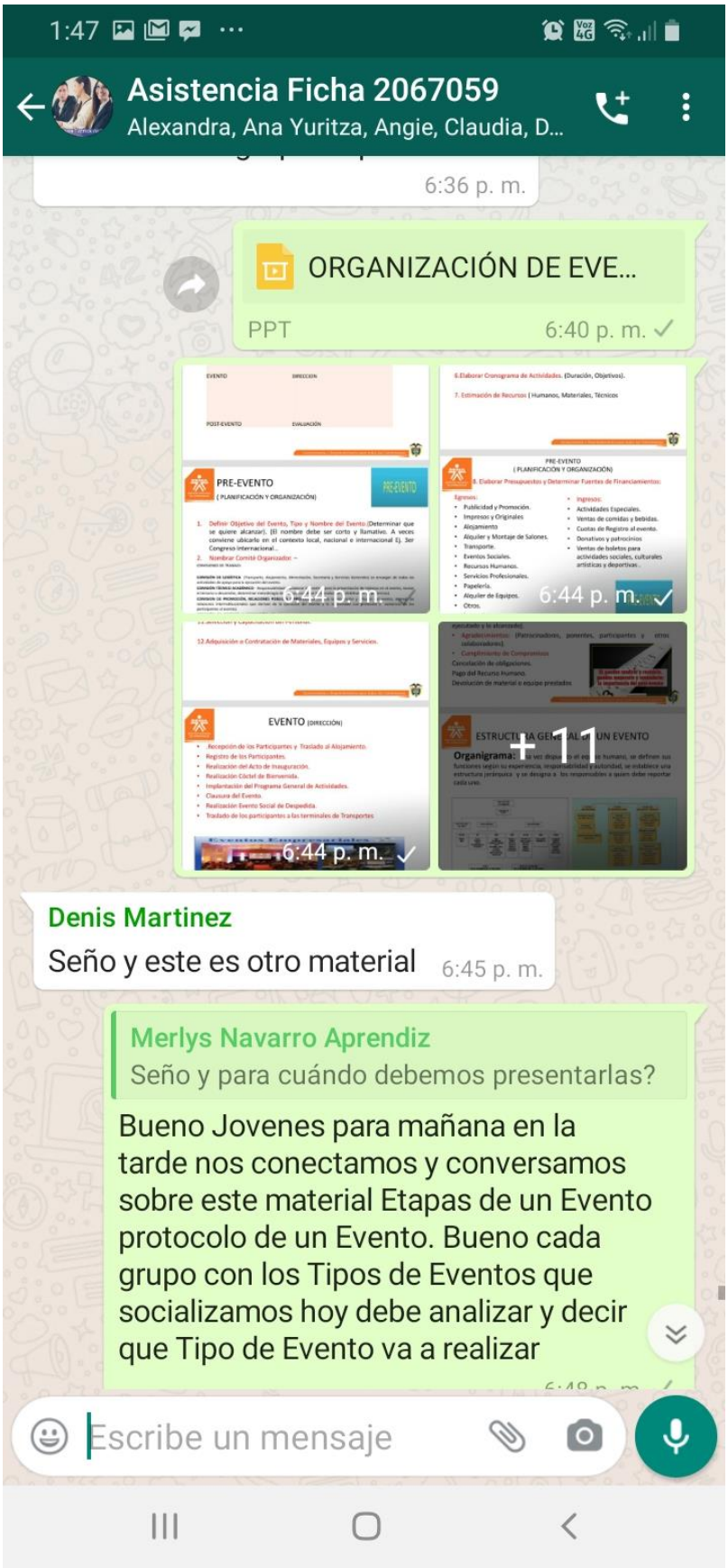
WhatsApp Ptt 2020-05-28 at 2.27.3

WhatsApp Audio 2020-05-27 at 7.25.2

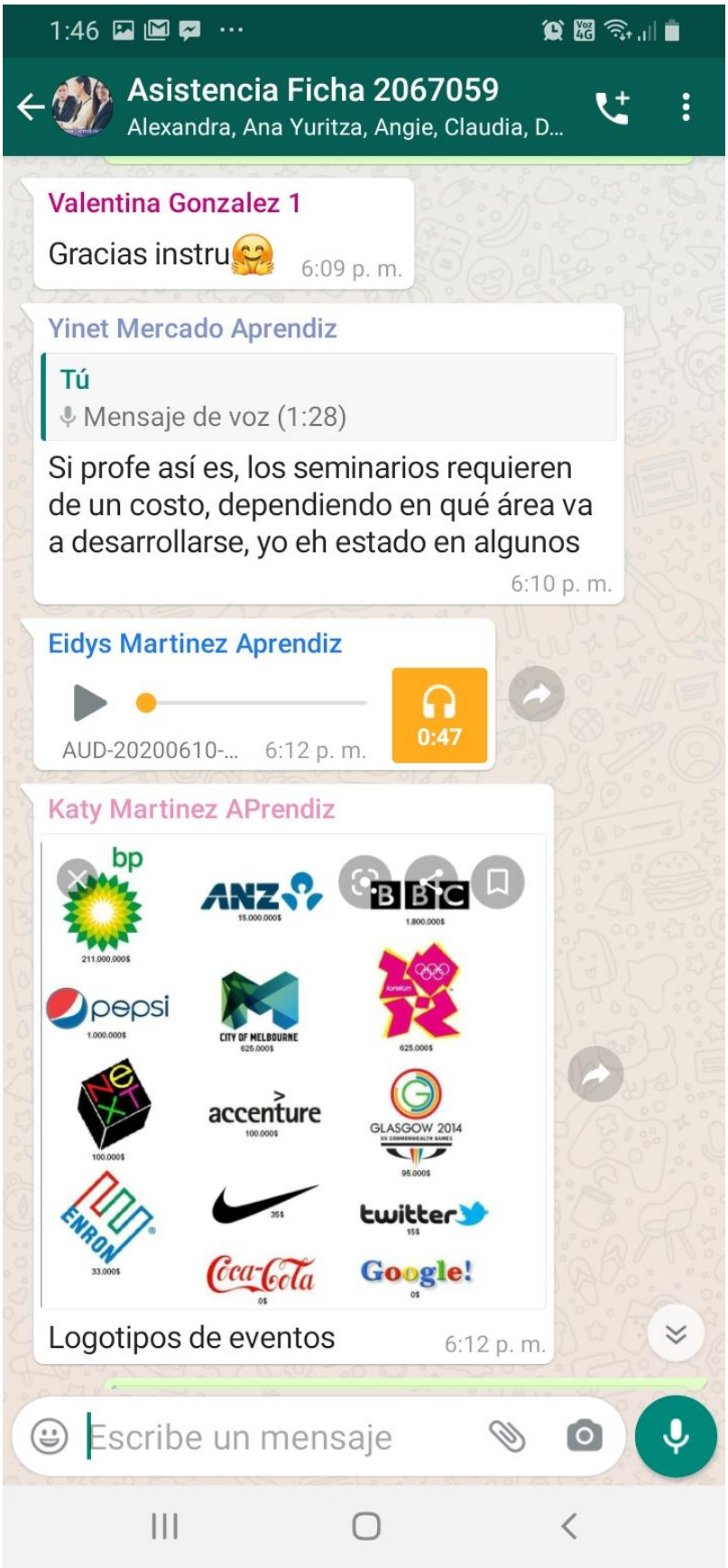
WhatsApp Ptt 2020-05-27 at 6.57.5

WhatsApp Ptt 2020-05-27 at 6.53.5

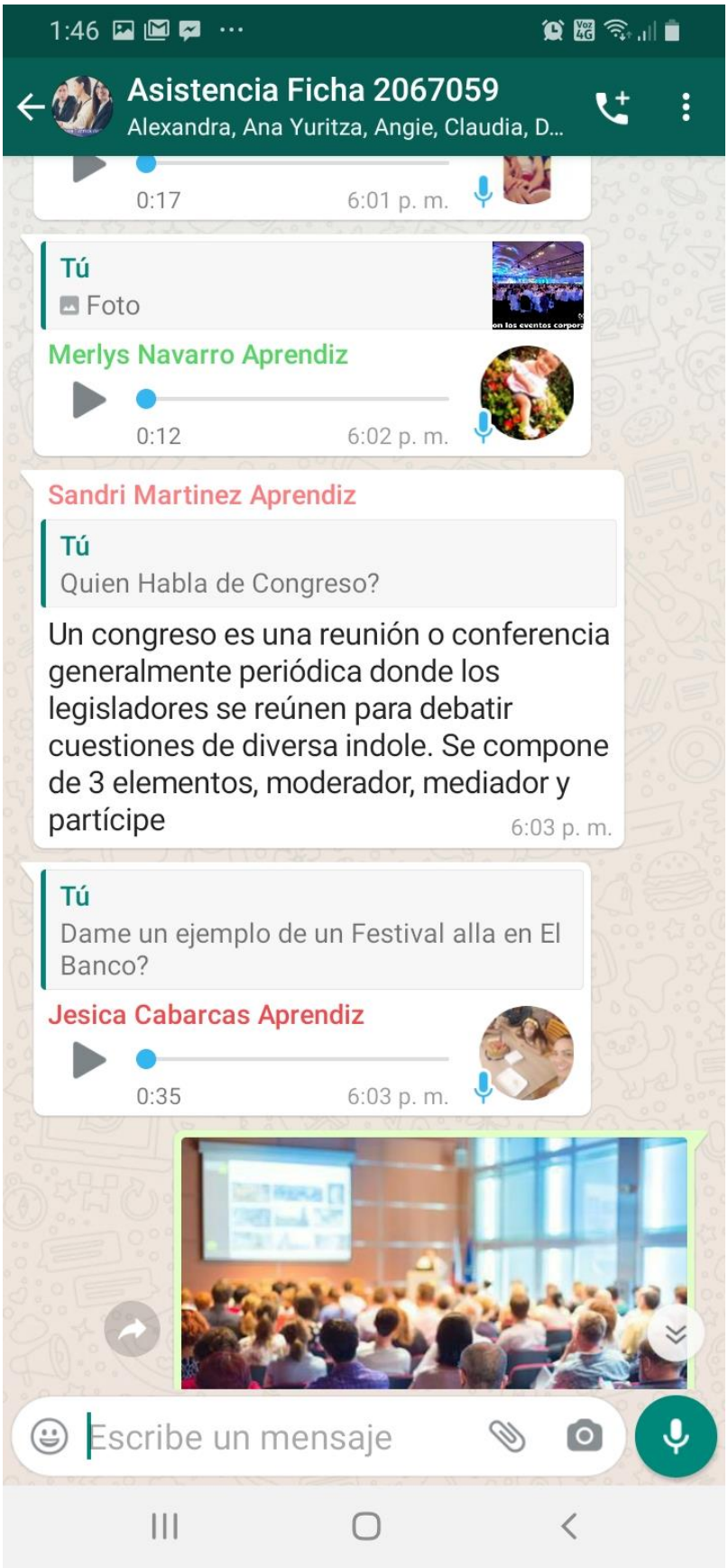
WhatsApp Audio 2020-05-27 at 5.52.3

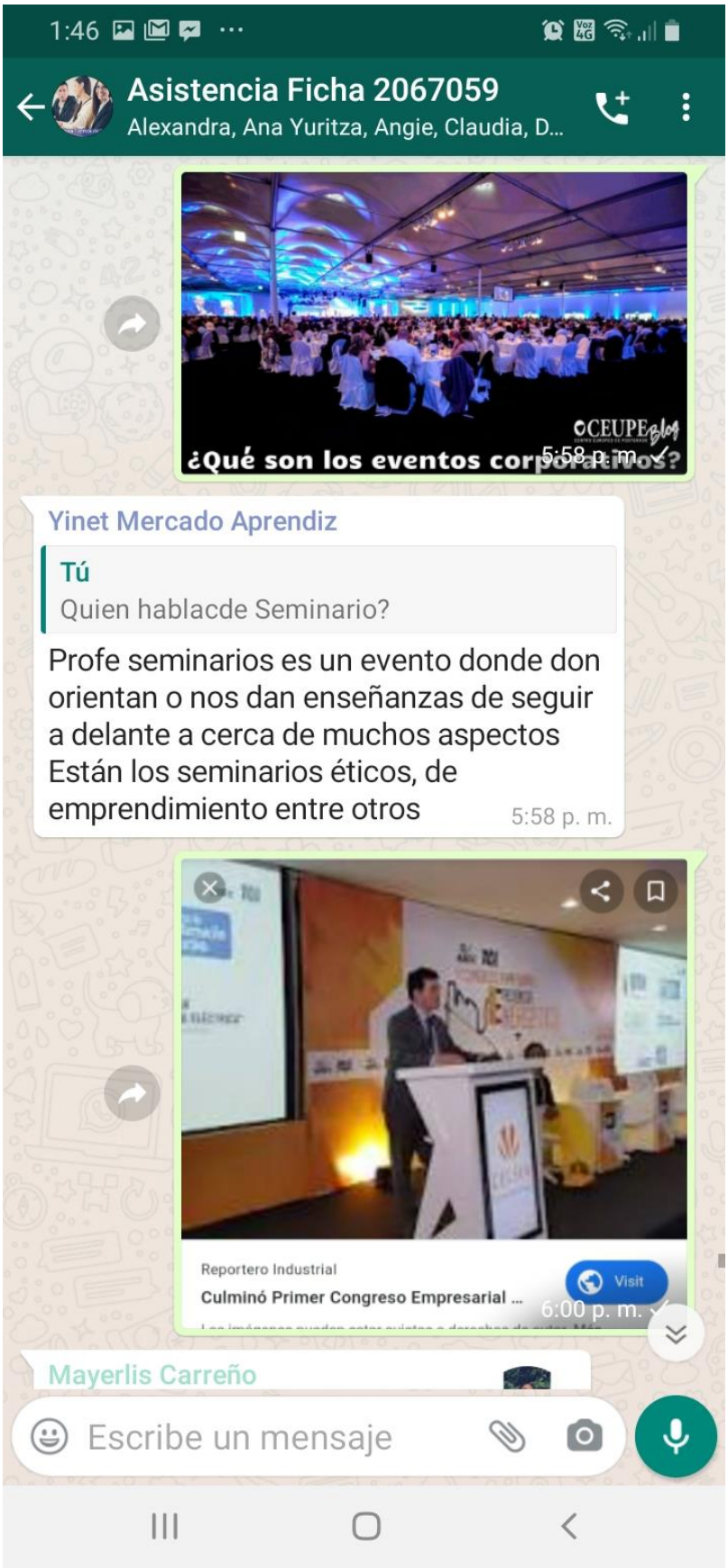

1:47
Asistencia Ficha 2067059
Alexandra, Ana Yuritza, Angie, Claudia, D...
6:36 p. m.
ORGANIZACIÓN DE EVE...
PPT
6:40 p. m.
PRE-EVENTO
(PLANIFICACIÓN Y ORGANIZACIÓN)
6:44 p. m.
EVENTO (DIRECCIÓN)
6:44 p. m.
+11
Denis Martinez
Seño y este es otro material
6:45 p. m.
Merlys Navarro Aprendiz
Seño y para cuándo debemos presentarlas?
Bueno Jovenes para mañana en la tarde nos conectamos y conversamos sobre este material Etapas de un Evento protocolo de un Evento. Bueno cada grupo con los Tipos de Eventos que socializamos hoy debe analizar y decir que Tipo de Evento va a realizar
Escribe un mensaje

1:46
Asistencia Ficha 2067059
Alexandra, Ana Yuritza, Angie, Claudia, D...
Excelente Mayerlis un Foro lo realizan mucho en la Formaciones axDistancia en Universidades y aqui en el SENA si utilizaramos la plataforma Territorium alli yo les he colocado 3 Foros para que una vez leido entraran y dejar alli sus opuniones es un medio de reflexion y debate promueve el Aprendizaje Autonomo
6:13 p. m.
Sandri Martinez Aprendiz
Un congreso es una reunión o conferencia generalmente periódica donde los legisladores se reúnen para debatir cuestio...
Excelente Sandri
6:14 p. m.
Katy Martinez APrendiz
Yo ya lo avia dicho pero exelente vamos bien chicos
6:15 p. m.
Wendy Martinez Aprendiz
AUD-20200610-...
6:16 p. m.
0:24
Eidys Martinez Aprendiz
Audio (0:47)
Excelente Eidy Muy Bien
6:17 p. m.
Katy Martinez APrendiz
Logotipos de eventos
Escribe un mensaje


1:46
Asistencia Ficha 2067059
Alexandra, Ana Yuritza, Angie, Claudia, D...
Valentina Gonzalez 1
Gracias instru
6:09 p. m.
Yinet Mercado Aprendiz
Tú
Mensaje de voz (1:28)
Si profe así es, los seminarios requieren de un costo, dependiendo en qué área va a desarrollarse, yo eh estado en algunos
6:10 p. m.
Eidys Martinez Aprendiz
AUD-20200610-...
6:12 p. m.
0:47
Katy Martinez APrendiz
Logotipos de eventos
6:12 p. m.
Escribe un mensaje

1:46
Asistencia Ficha 2067059
Alexandra, Ana Yuritza, Angie, Claudia, D...
Seminarios
6:04 p. m.
Katy Martinez APrendiz
0:14
6:05 p. m.
Valentina Gonzalez 1
Tú
Disculpenme Tengo el Gusto de darle
y le damos La Bienvenida a la Nueva
Compañera de este grupo Valentina Gonzal...
Gracias instru, buenas tardes
compañeros , mi nombre es Valentina
González
6:06 p. m.
Katy Martinez APrendiz
0:20
6:06 p. m.
Yinet Mercado Aprendiz
Profe seminarios es un evento donde don
orientan o nos dan enseñanzas de seguir
a delante a cerca de muchos aspectos ...
Escribe un mensaje

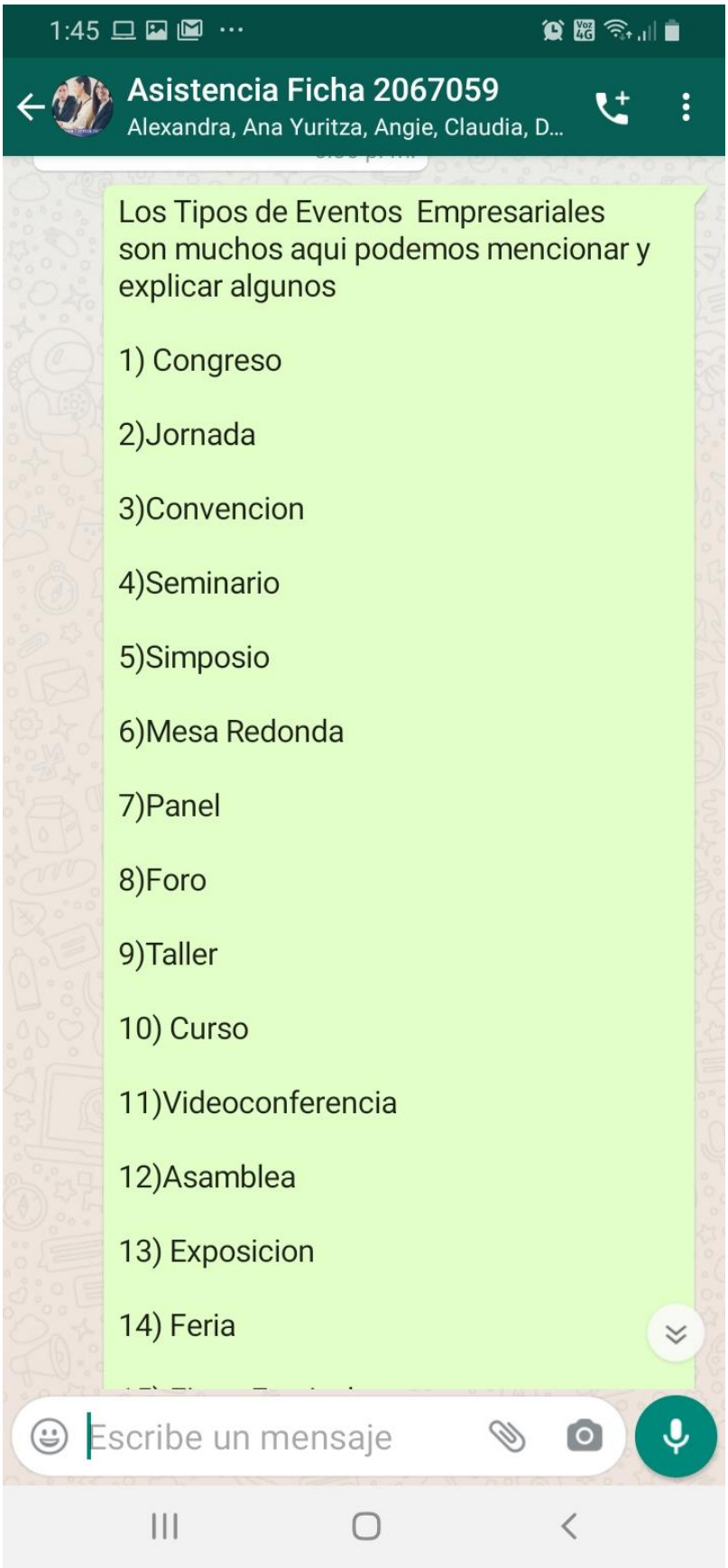

1:46
Asistencia Ficha 2067059
Alexandra, Ana Yuritza, Angie, Claudia, D...
0:17
6:01 p. m.
Tú
Foto
Merlys Navarro Aprendiz
0:12
6:02 p. m.
Sandri Martinez Aprendiz
Tú
Quien Habla de Congreso?
Un congreso es una reunión o conferencia generalmente periódica donde los legisladores se reúnen para debatir cuestiones de diversa indole. Se compone de 3 elementos, moderador, mediador y partícipe
6:03 p. m.
Tú
Dame un ejemplo de un Festival alla en El Banco?
Jesica Cabarcas Aprendiz
0:35
6:03 p. m.
Escribe un mensaje

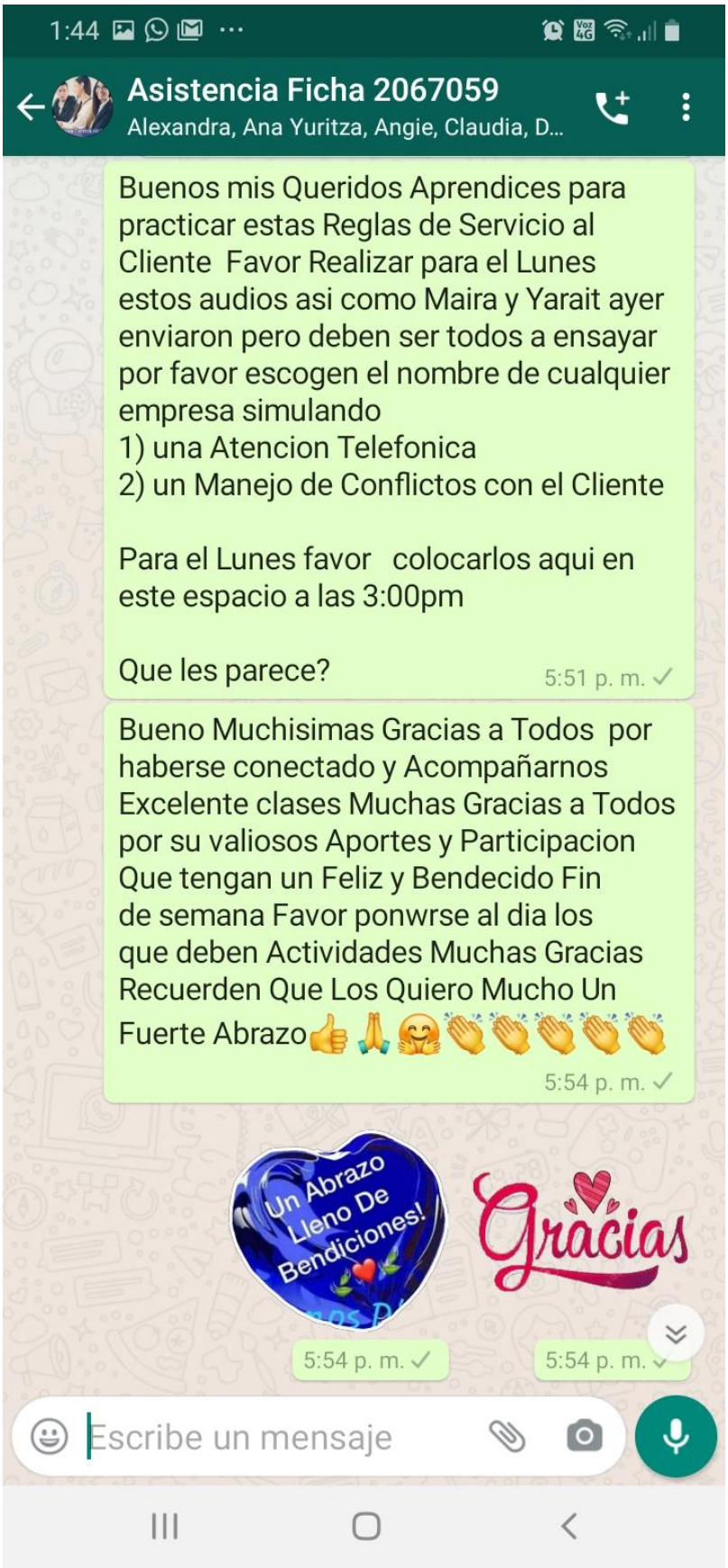

1:46
Asistencia Ficha 2067059
Alexandra, Ana Yuritza, Angie, Claudia, D...
¿Qué son los eventos corporativos?
5:58 p. m.
Yinet Mercado Aprendiz
Tú
Quien hablacde Seminario?
Profe seminarios es un evento donde don orientan o nos dan enseñanzas de seguir a delante a cerca de muchos aspectos Están los seminarios éticos, de emprendimiento entre otros
5:58 p. m.
Reportero Industrial
Culminó Primer Congreso Empresarial ...
Visit
6:00 p. m.
Mayerlis Carreño
Escribe un mensaje

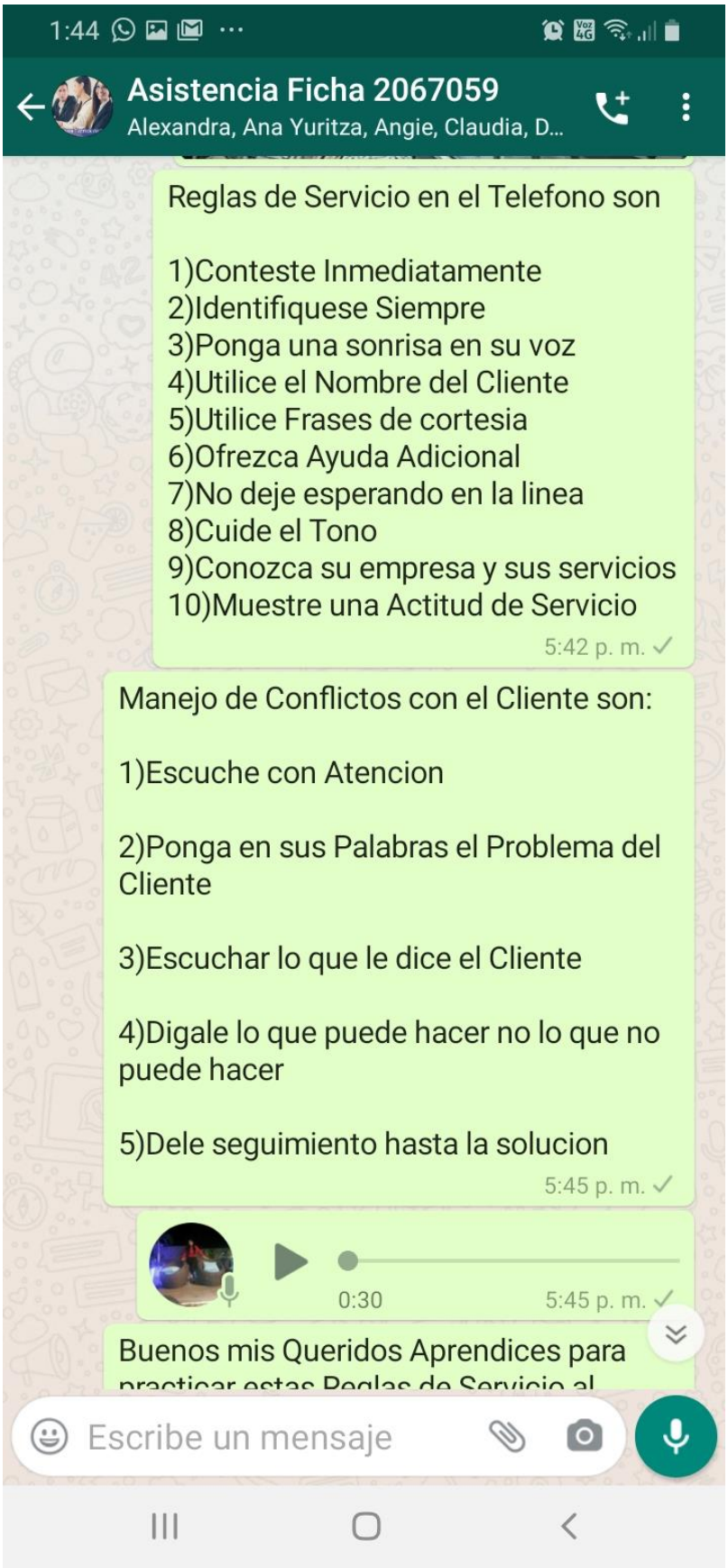
1:46
Asistencia Ficha 2067059
Alexandra, Ana Yuritza, Angie, Claudia, D...
Perfecto Yinet Excelente
5:54 p. m.
Yinet Mercado Aprendiz
Festival: espacios que congregan un público generalmente en temas con la literatura, las artes escénicas o artes visuales con el fin de promocionar una actividad determinada
5:55 p. m.
Yinet Mercado Aprendiz
Festival: espacios que congregan un público generalmente en temas con la literatura, las artes escénicas o artes visuales con el fin ...
Correcto
5:55 p. m.
Yaquelin Rincon
Un festival aca en el banco es algo cultural y importante para muchas personas y es donde se muncho en arte
5:55 p. m.
Yaquelin Rincon
Un festival aca en el banco es algo cultural y importante para muchas personas y es donde se muncho en arte
Excelente asi es
5:56 p. m.
Sandri Martinez Aprendiz
Profe el festival de la cumbia del banco magdalena es muy importante para nosotros los banqueros por que nos da a conocer nuestra cultura nacional e
Escribe un mensaje

1:46
Asistencia Ficha 2067059
Alexandra, Ana Yuritza, Angie, Claudia, D...
Katy Martinez APrendiz
Seño y yo seño cm voy
Excelente Katy Muy Bien 5:51 p. m.
Katy Martinez APrendiz
Gracias seño que mas seño 5:51 p. m.
Katy Martinez APrendiz
Gracias seño que mas seño
Dame un ejemplo de un Festival alla en El Banco? 5:52 p. m.
36º FESTIVAL NACIONAL DE LA CUMBIA
JOSÉ BARROS PALOMINO
XXIV IMPERIALATO NACIONAL 2020
Aqui esta Mis Queridos Banqueños
5:54 p. m.
Yinet Mercado Aprendiz
Profe un ejemplo de festival
Sería el festival de la cumbia, ese es
Escribe un mensaje

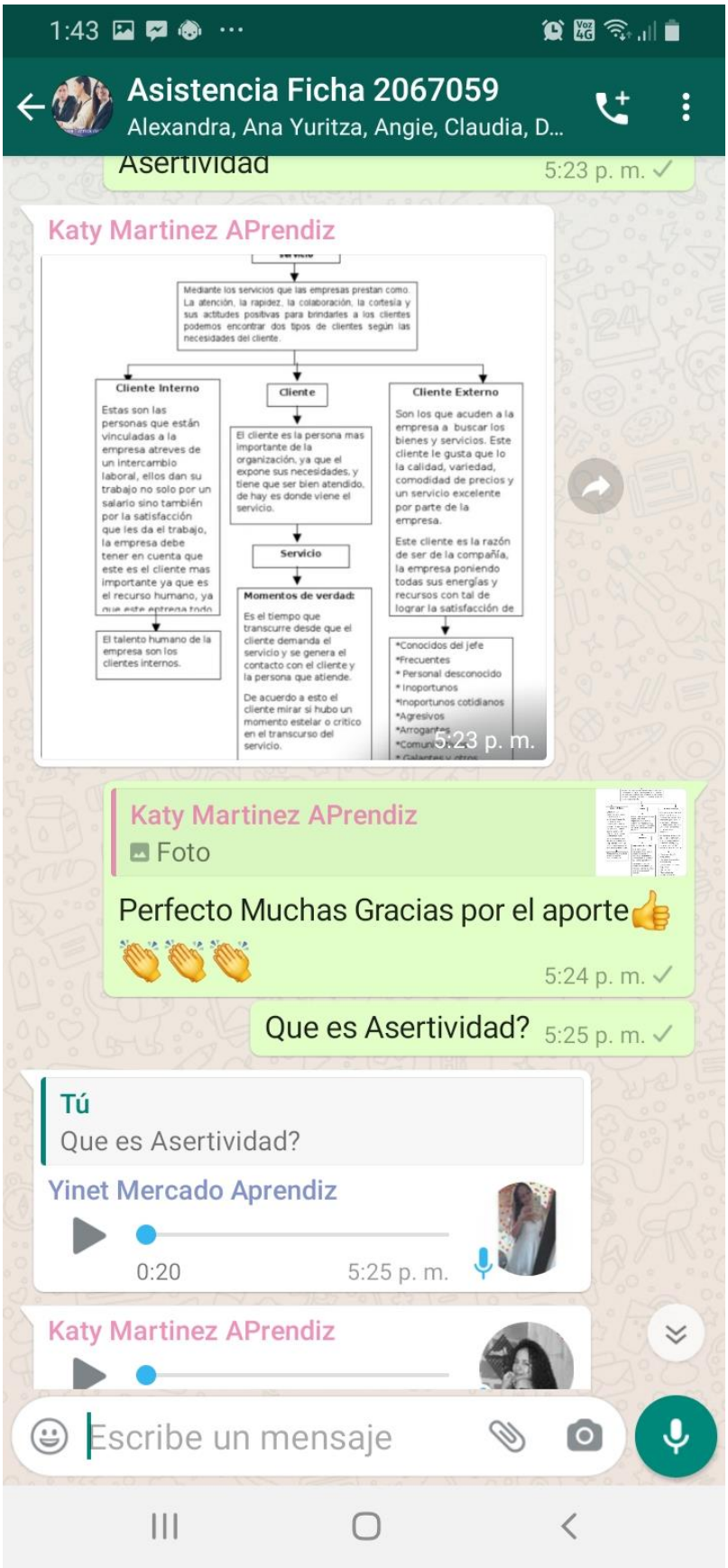
1:46
Asistencia Ficha 2067059
Alexandra, Ana Yuritza, Angie, Claudia, D...
Katy Martinez APrendiz
0:17
5:48 p. m.
Yinet Mercado Aprendiz
Simposio: es el espacio en dónde se presentan varios ponentes al rededor de un tema, y cada quien expone su punto de vista en un tiempo determinado de 20 minutos y los demás hacer preguntas
Profe disculpe no poder mandar audio, estoy difonica
5:49 p. m.
1:33
5:48 p. m.
Yinet Mercado Aprendiz
Simposio: es el espacio en dónde se presentan varios ponentes al rededor de un tema, y cada quien expone su punto de vist...
Perfecto Yinet lo importante es participar Muy Bien
5:50 p. m.
Katy Martinez APrendiz
Es verdad
5:50 p. m.
Escribe un mensaje


1:45
Asistencia Ficha 2067059
Alexandra, Ana Yuritza, Angie, Claudia, D...
Los Tipos de Eventos Empresariales son muchos aqui podemos mencionar y explicar algunos
1) Congreso
2)Jornada
3)Convencion
4)Seminario
5)Simposio
6)Mesa Redonda
7)Panel
8)Foro
9)Taller
10) Curso
11)Videoconferencia
12)Asamblea
13) Exposicion
14) Feria
Escribe un mensaje

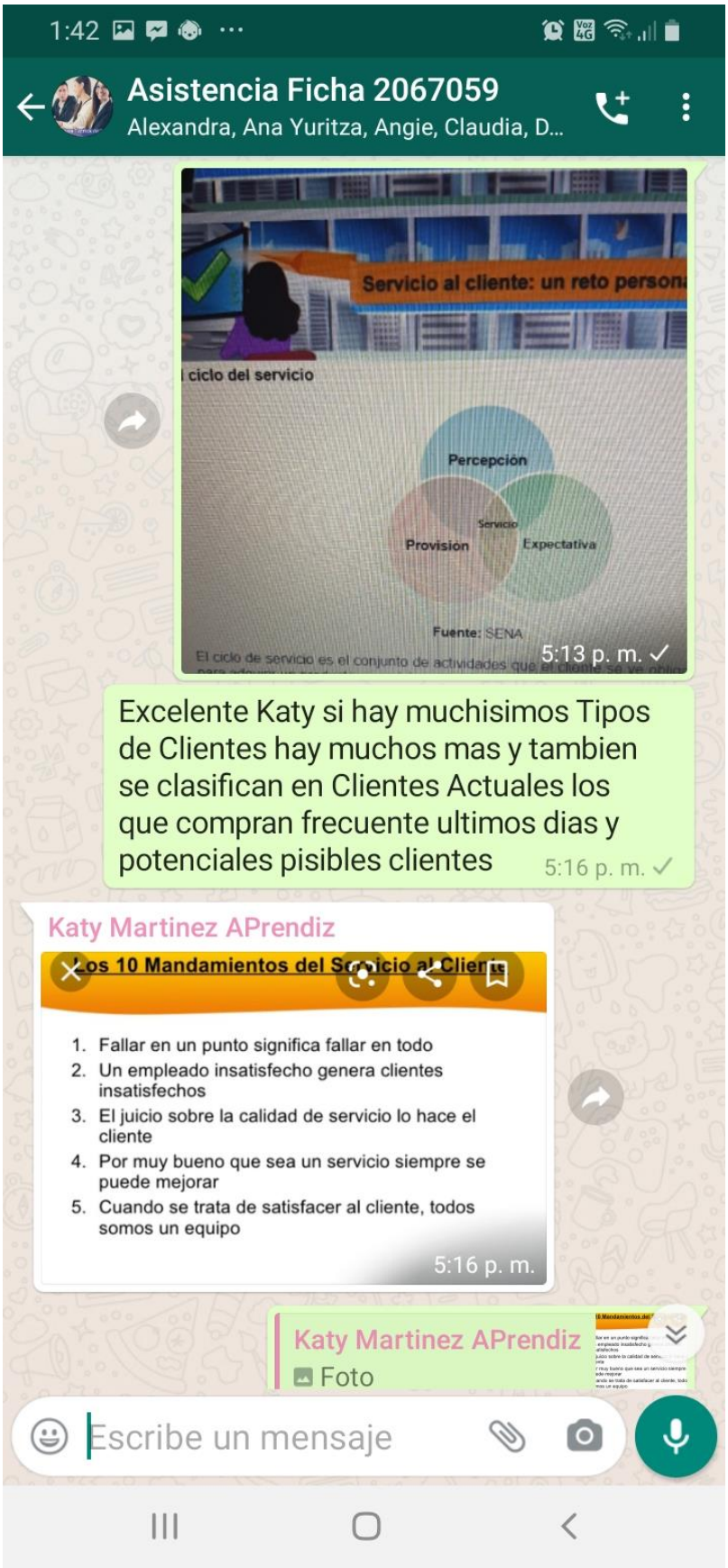

1:44
Asistencia Ficha 2067059
Alexandra, Ana Yuritza, Angie, Claudia, D...
Buenos mis Queridos Aprendices para practicar estas Reglas de Servicio al Cliente Favor Realizar para el Lunes estos audios asi como Maira y Yarait ayer enviaron pero deben ser todos a ensayar por favor escogen el nombre de cualquier empresa simulando
1) una Atencion Telefonica
2) un Manejo de Conflictos con el Cliente
Para el Lunes favor colocarlos aqui en este espacio a las 3:00pm
Que les parece?
5:51 p. m.
Bueno Muchisimas Gracias a Todos por haberse conectado y Acompañarnos Excelente clases Muchas Gracias a Todos por su valiosos Aportes y Participacion Que tengan un Feliz y Bendecido Fin de semana Favor ponwrse al dia los que deben Actividades Muchas Gracias Recuerden Que Los Quiero Mucho Un Fuerte Abrazo
5:54 p. m.
Un Abrazo Lleno De Bendiciones!
Gracias
5:54 p. m.
5:54 p. m.
Escribe un mensaje


1:44
Asistencia Ficha 2067059
Alexandra, Ana Yuritza, Angie, Claudia, D...
Reglas de Servicio en el Telefono son
1)Conteste Inmediatamente
2)Identifiquese Siempre
3)Ponga una sonrisa en su voz
4)Utilice el Nombre del Cliente
5)Utilice Frases de cortesia
6)Ofrezca Ayuda Adicional
7)No deje esperando en la linea
8)Cuide el Tono
9)Conozca su empresa y sus servicios
10)Muestre una Actitud de Servicio
5:42 p. m.
Manejo de Conflictos con el Cliente son:
1)Escuche con Atencion
2)Ponga en sus Palabras el Problema del Cliente
3)Escuchar lo que le dice el Cliente
4)Digale lo que puede hacer no lo que no puede hacer
5)Dele seguimiento hasta la solucion
5:45 p. m.
0:30
5:45 p. m.
Buenos mis Queridos Aprendices para
Escribe un mensaje

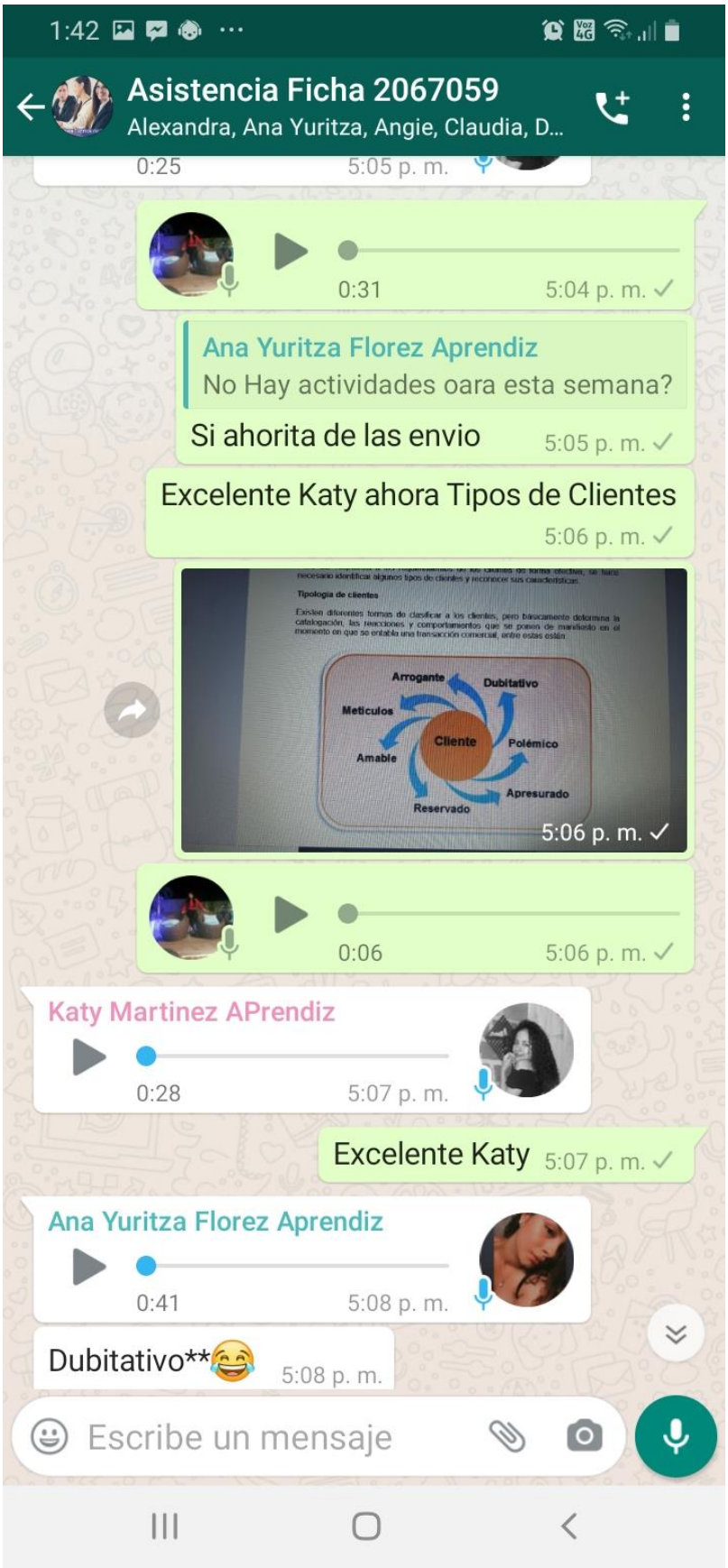
1:43
Asistencia Ficha 2067059
Alexandra, Ana Yuritza, Angie, Claudia, D...
5:23 p. m.
Katy Martinez APrendiz
Foto
Perfecto Muchas Gracias por el aporte
5:24 p. m.
Que es Asertividad? 5:25 p. m.
Tú
Que es Asertividad?
Yinet Mercado Aprendiz
0:20 5:25 p. m.
Katy Martinez APrendiz
0:23 5:27 p. m.
Tú
Que es Asertividad?
Maria Fernanda Aprendiz
0:14 5:28 p. m.
Alexandra Henriquez Aprendiz
0:03 5:29 p. m.
Alexandra Henriquez Aprendiz
0:18 5:30 p. m.
Escribe un mensaje


1:43
Asistencia Ficha 2067059
Alexandra, Ana Yuritza, Angie, Claudia, D...
Asertividad
5:23 p. m.
Katy Martinez APrendiz
Mediante los servicios que las empresas prestan como. La atención, la rapidez, la colaboración, la cortesía y sus actitudes positivas para brindarles a los clientes podemos encontrar dos tipos de clientes según las necesidades del cliente.
Cliente Interno
Estas son las personas que están vinculadas a la empresa atreves de un intercambio laboral, ellos dan su trabajo no solo por un salario sino también por la satisfacción que les da el trabajo, la empresa debe tener en cuenta que este es el cliente mas importante ya que es el recurso humano, ya
El talento humano de la empresa son los clientes internos.
Cliente
El cliente es la persona mas importante de la organización, ya que el expone sus necesidades, y tiene que ser bien atendido, de hay es donde viene el servicio.
Servicio
Momentos de verdad:
Es el tiempo que transcurre desde que el cliente demanda el servicio y se genera el contacto con el cliente y la persona que atiende.
De acuerdo a esto el cliente mirar si hubo un momento estelar o critico en el transcurso del servicio.
Cliente Externo
Son los que acuden a la empresa a buscar los bienes y servicios. Este cliente le gusta que lo la calidad, variedad, comodidad de precios y un servicio excelente por parte de la empresa.
Este cliente es la razón de ser de la compañía, la empresa poniendo todas sus energías y recursos con tal de lograr la satisfacción de
*Conocidos del jefe
*Frecuentes
* Personal desconocido
* Inoportunos
*Inoportunos cotidianos
*Agresivos
*Arrogantes
5:23 p. m.
Katy Martinez APrendiz
Foto
Perfecto Muchas Gracias por el aporte
5:24 p. m.
Que es Asertividad? 5:25 p. m.
Tú
Que es Asertividad?
Yinet Mercado Aprendiz
0:20
5:25 p. m.
Katy Martinez APrendiz
Escribe un mensaje

1:43
Asistencia Ficha 2067059
Alexandra, Ana Yuritza, Angie, Claudia, D...
cautelización
5:18 p. m.
Alexandra Henriquez Aprendiz
0:28
5:18 p. m.
Alexandra Henriquez Aprendiz
0:19
5:19 p. m.
Excelente Alenxandra
5:20 p. m.
Alexandra Henriquez Aprendiz
Discúlpeme profe es que estaba algo ups.y no había podido participar pero aquí estoy
5:20 p. m.
Tranquila 5:20 p. m.
0:56
5:20 p. m.
0:02
5:22 p. m.
Wendy Martinez Aprendiz
AUD-20200604-...
5:22 p. m.
0:26
Excelente Wendy ahora hablemos de Asertividad
5:23 p. m.
Katy Martinez APrendiz
Escribe un mensaje


1:42
Asistencia Ficha 2067059
Alexandra, Ana Yuritza, Angie, Claudia, D...
Servicio al cliente: un reto persona
ciclo del servicio
Percepción
Servicio
Provisión
Expectativa
Fuente: SENA
El ciclo de servicio es el conjunto de actividades que el cliente se ve obliga
5:13 p. m.
Excelente Katy si hay muchisimos Tipos de Clientes hay muchos mas y tambien se clasifican en Clientes Actuales los que compran frecuente ultimos dias y potenciales pisibles clientes
5:16 p. m.
Katy Martinez APrendiz
Los 10 Mandamientos del Servicio al Cliente
1. Fallar en un punto significa fallar en todo
2. Un empleado insatisfecho genera clientes insatisfechos
3. El juicio sobre la calidad de servicio lo hace el cliente
4. Por muy bueno que sea un servicio siempre se puede mejorar
5. Cuando se trata de satisfacer al cliente, todos somos un equipo
5:16 p. m.
Katy Martinez APrendiz
Foto
Escribe un mensaje

1:42
Asistencia Ficha 2067059
Alexandra, Ana Yuritza, Angie, Claudia, D...
0:14 5:10 p. m.
Ana Yuritza Florez Aprendiz
0:13 5:10 p. m.
0:22 5:09 p. m.
Excelente 5:10 p. m.
0:07 5:10 p. m.
Yinet Mercado Aprendiz
0:16 5:11 p. m.
Maira Morales
0:24 5:12 p. m.
Maria Fernanda Aprendiz
0:20 5:12 p. m.
Excelente Maira y Maria Fernanda
Perfecto mis Queridos Aprendices ahora los Ciclos del Servicio
5:13 p. m.
Katy Martinez APrendiz
Este mensaje fue eliminado 5:13 p. m.
Escribe un mensaje

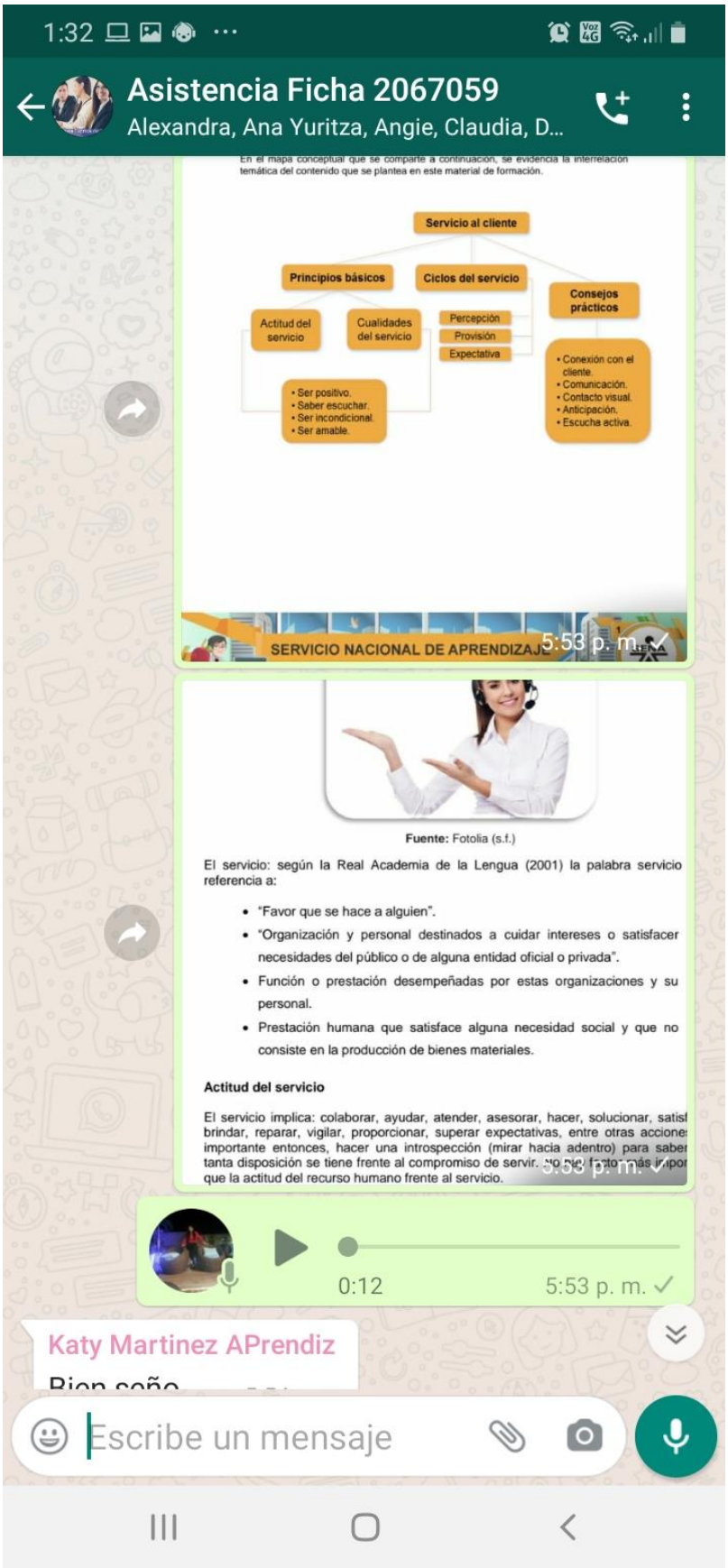

1:42
Asistencia Ficha 2067059
Alexandra, Ana Yuritza, Angie, Claudia, D...
0:25
5:05 p. m.
0:31
5:04 p. m.
Ana Yuritza Florez Aprendiz
No Hay actividades oara esta semana?
Si ahorita de las envio
5:05 p. m.
Excelente Katy ahora Tipos de Clientes
5:06 p. m.
Tipología de clientes
Arrogante
Dubitativo
Meticulos
Cliente
Polémico
Amable
Apresurado
Reservado
5:06 p. m.
0:06
5:06 p. m.
Katy Martinez APrendiz
0:28
5:07 p. m.
Excelente Katy
5:07 p. m.
Ana Yuritza Florez Aprendiz
0:41
5:08 p. m.
Dubitativo**
5:08 p. m.
Escribe un mensaje

1:41
Asistencia Ficha 2067059
Alexandra, Ana Yuritza, Angie, Claudia, D...
0:56 4:38 p. m.
0:01 4:39 p. m.
Ana Yuritza Florez Aprendiz
0:14 4:39 p. m.
Ana Yuritza Florez Aprendiz
0:17 4:40 p. m.
Tú
Ya mencionaron Principios basicos dexAtencion al cliente ?
Yinet Mercado Aprendiz
0:47 4:41 p. m.
Muy Bien Ana Yuritza Excelente Jovenes vamos Muy Bien con esto podemos responder aportar a la mejora del Servicio al Cliente en las MIPYMES es decir pequeñas y medianas empresas o a cualquira que vayamos👍👏👏👏
4:41 p. m.
Ana Yuritza Florez Aprendiz
0:08 4:41 p. m.
Que me dicen de Consejos Practicos
Escribe un mensaje

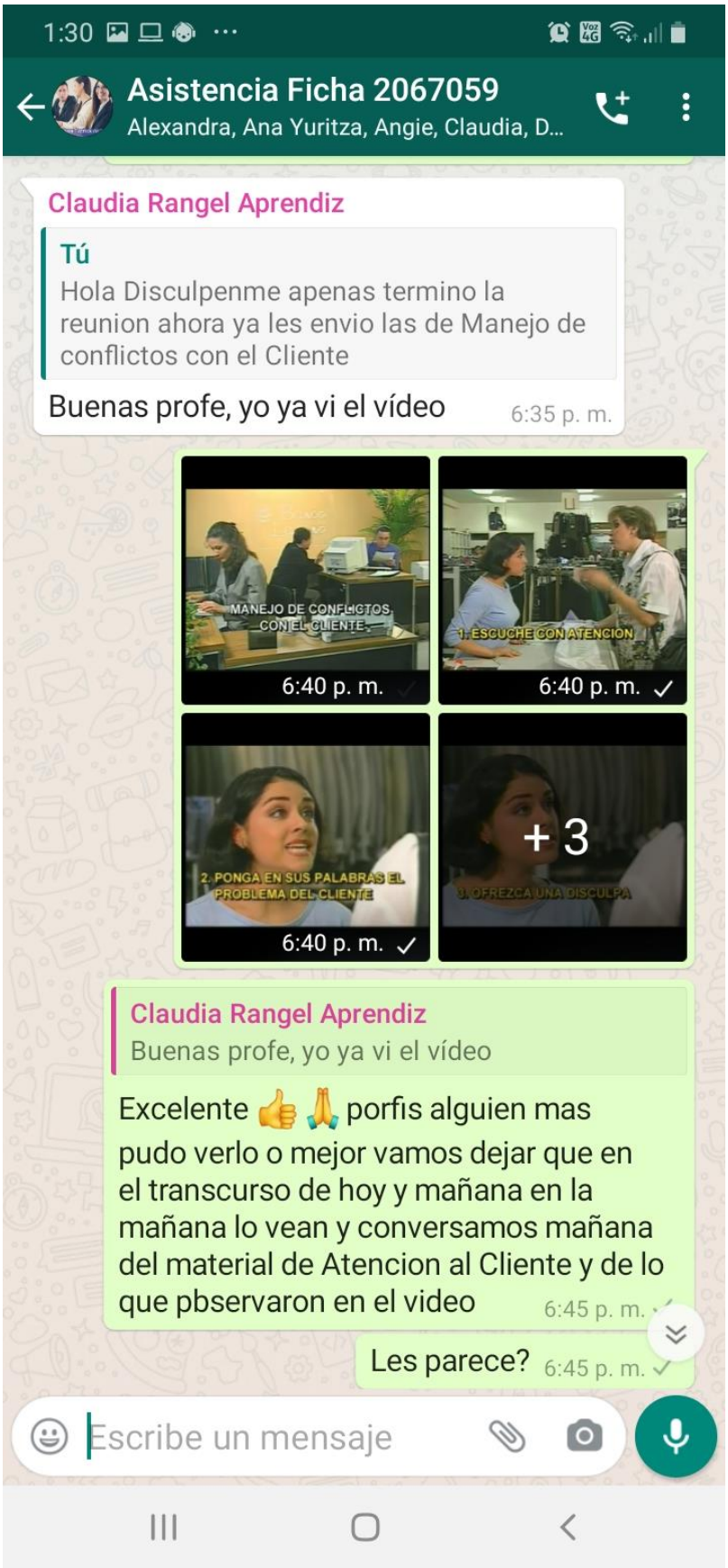
1:35
Asistencia Ficha 2067059
Alexandra, Ana Yuritza, Angie, Claudia, D...
Adelante Yined 4:12 p. m.
Yinet Mercado Aprendiz
Del servicio teléfonico 4:13 p. m.
Yinet Mercado Aprendiz
AUD-20200604-... 4:13 p. m.
1:21
0:22 4:15 p. m.
Yinet Mercado Aprendiz
Audio (1:24)
Excelente
4:15 p. m.
Yinet Mercado Aprendiz
0:11 4:16 p. m.
Katy Martinez APrendiz
Este mensaje fue eliminado 4:16 p. m.
0:42 4:16 p. m.
Katy Martinez APrendiz
0:23 4:17 p. m.
Ana Yuritza Florez Aprendiz
Escribe un mensaje

1:33
Asistencia Ficha 2067059
Alexandra, Ana Yuritza, Angie, Claudia, D...
Tú
Que me dicen de Actitud del Servicio?
Yinet Mercado Aprendiz
0:42
4:01 p. m.
Katy Martinez APrendiz
es escuchar. Invertir un momento en ellos servirá bastante para saber qué piensan y desean los clientes. Por tanto, escúchalos y trata de entender cómo podrías hacer su vida mejor con tu producto o servicio.
ESO ES LO QUE LL...
4:02 p. m.
Ejemplos de servicios al cliente 4:02 p. m.
Katy Martinez APrendiz
Tú
Hola Buenas Tatdes a Todos deseo que esten Muy Bien. Katy el trabajo de Etica envialo a la profe de Etica Marina porfis par...
Cual es seño que yo no lo se 4:03 p. m.
Me lo puede pasar 4:03 p. m.
Escribe un mensaje

1:33
Asistencia Ficha 2067059
Alexandra, Ana Yuritza, Angie, Claudia, D...
Principios básicos
Ciclos del servicio
Consejos prácticos
Actitud del servicio
Cualidades del servicio
Percepción
Provisión
Expectativa
• Ser positivo.
• Saber escuchar.
• Ser incondicional.
• Ser amable.
• Conexión con el cliente.
• Comunicación.
• Contacto visual.
• Anticipación.
• Escucha activa.
SERVICIO NACIONAL DE APRENDIZAJE
3:55 p. m.
Katy Martinez APrendiz
Hl chicos 3:57 p. m.
3:24 3:55 p. m.
Hola Katy 3:58 p. m.
0:26 3:58 p. m.
Que me dicen de Actitud del Servicio?
4:00 p. m.
Tú
Que me dicen de Actitud del Servicio?
Yinet Mercado Aprendiz
0:42 4:01 p. m.
Katy Martinez APrendiz
Escribe un mensaje

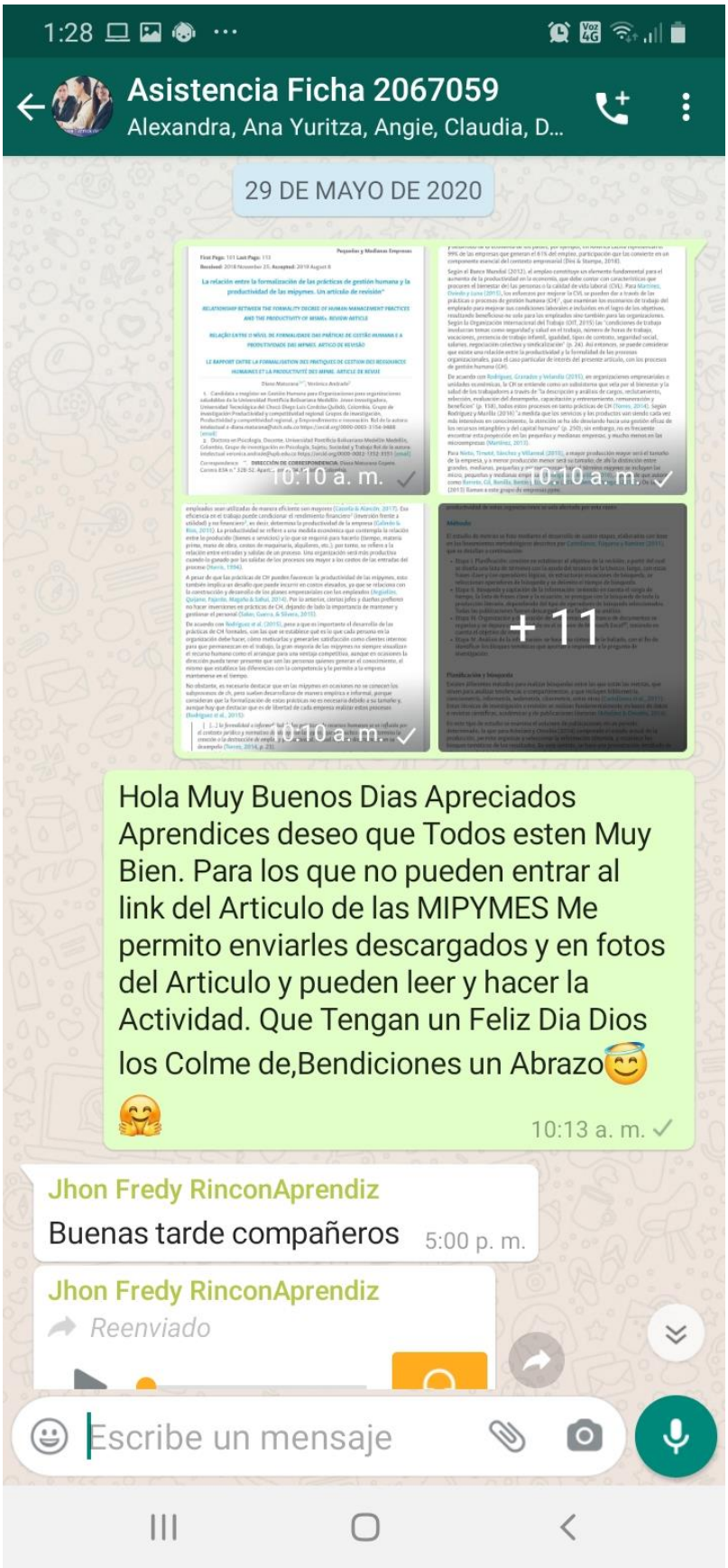

1:32
Asistencia Ficha 2067059
Alexandra, Ana Yuritza, Angie, Claudia, D...
En el mapa conceptual que se comparte a continuación, se evidencia la interrelación temática del contenido que se plantea en este material de formación.
Servicio al cliente
Principios básicos
Ciclos del servicio
Consejos prácticos
Actitud del servicio
Cualidades del servicio
Percepción
Provisión
Expectativa
• Ser positivo.
• Saber escuchar.
• Ser incondicional.
• Ser amable.
• Conexión con el cliente.
• Comunicación.
• Contacto visual.
• Anticipación.
• Escucha activa.
SERVICIO NACIONAL DE APRENDIZAJE
5:53 p. m.
Fuente: Fotolia (s.f.)
El servicio: según la Real Academia de la Lengua (2001) la palabra servicio referencia a:
• "Favor que se hace a alguien".
• "Organización y personal destinados a cuidar intereses o satisfacer necesidades del público o de alguna entidad oficial o privada".
• Función o prestación desempeñadas por estas organizaciones y su personal.
• Prestación humana que satisface alguna necesidad social y que no consiste en la producción de bienes materiales.
Actitud del servicio
El servicio implica: colaborar, ayudar, atender, asesorar, hacer, solucionar, satisl brindar, reparar, vigilar, proporcionar, superar expectativas, entre otras accione importante entonces, hacer una introspección (mirar hacia adentro) para saber tanta disposición se tiene frente al compromiso de servir. Lo más importante que la actitud del recurso humano frente al servicio.
5:53 p. m.
0:12
5:53 p. m.
Katy Martinez APrendiz
Escribe un mensaje

1:30
Asistencia Ficha 2067059
Alexandra, Ana Yuritza, Angie, Claudia, D...
Servicio al cliente: un reto personal
AA1_ Atencion_al_cliente...
22 páginas • PDF
6:46 p. m.
Si asi es y otros estaran a la espera de poder recargar y si alguien tiene alguna idea para ayudar a que losxdemas puedan mas facil ver el video se los Agradezco
6:48 p. m.
Si hacen audios o no se
6:48 p. m.
Claudia Rangel Aprendiz
0:06
6:49 p. m.
Ay Excelente Muchisimas Gracias Claudia
6:51 p. m.
Mayerlis Carreño
Buenas noches
6:57 p. m.
Profe no había podido ver ver estas actividades Poruqe no tenía datos
6:57 p. m.
Profe hay que enviarle foto de las reglas que envió
6:58 p. m.
Yinet Mercado Aprendiz
Profe las fotos sobre los apuntes del
Escribe un mensaje

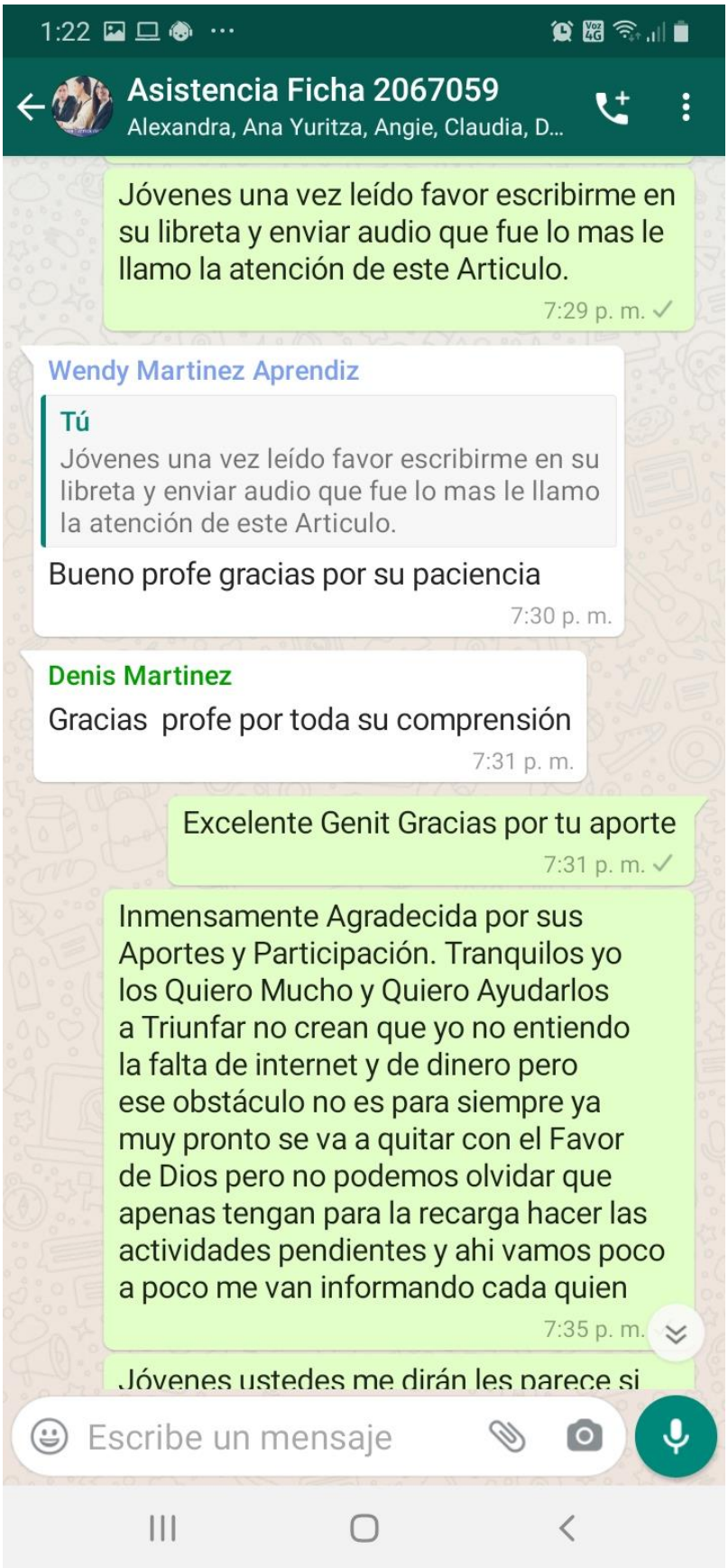

1:30
Asistencia Ficha 2067059
Alexandra, Ana Yuritza, Angie, Claudia, D...
Claudia Rangel Aprendiz
Tú
Hola Disculpenme apenas termino la reunion ahora ya les envio las de Manejo de conflictos con el Cliente
Buenas profe, yo ya vi el vídeo
6:35 p. m.
MANEJO DE CONFLICTOS CON EL CLIENTE
6:40 p. m.
1. ESCUCHE CON ATENCION
6:40 p. m.
2. PONGA EN SUS PALABRAS EL PROBLEMA DEL CLIENTE
6:40 p. m.
+ 3
Claudia Rangel Aprendiz
Buenas profe, yo ya vi el vídeo
Excelente porfis alguien mas pudo verlo o mejor vamos dejar que en el transcurso de hoy y mañana en la mañana lo vean y conversamos mañana del material de Atencion al Cliente y de lo que pbservaron en el video
6:45 p. m.
Les parece?
6:45 p. m.
Escribe un mensaje

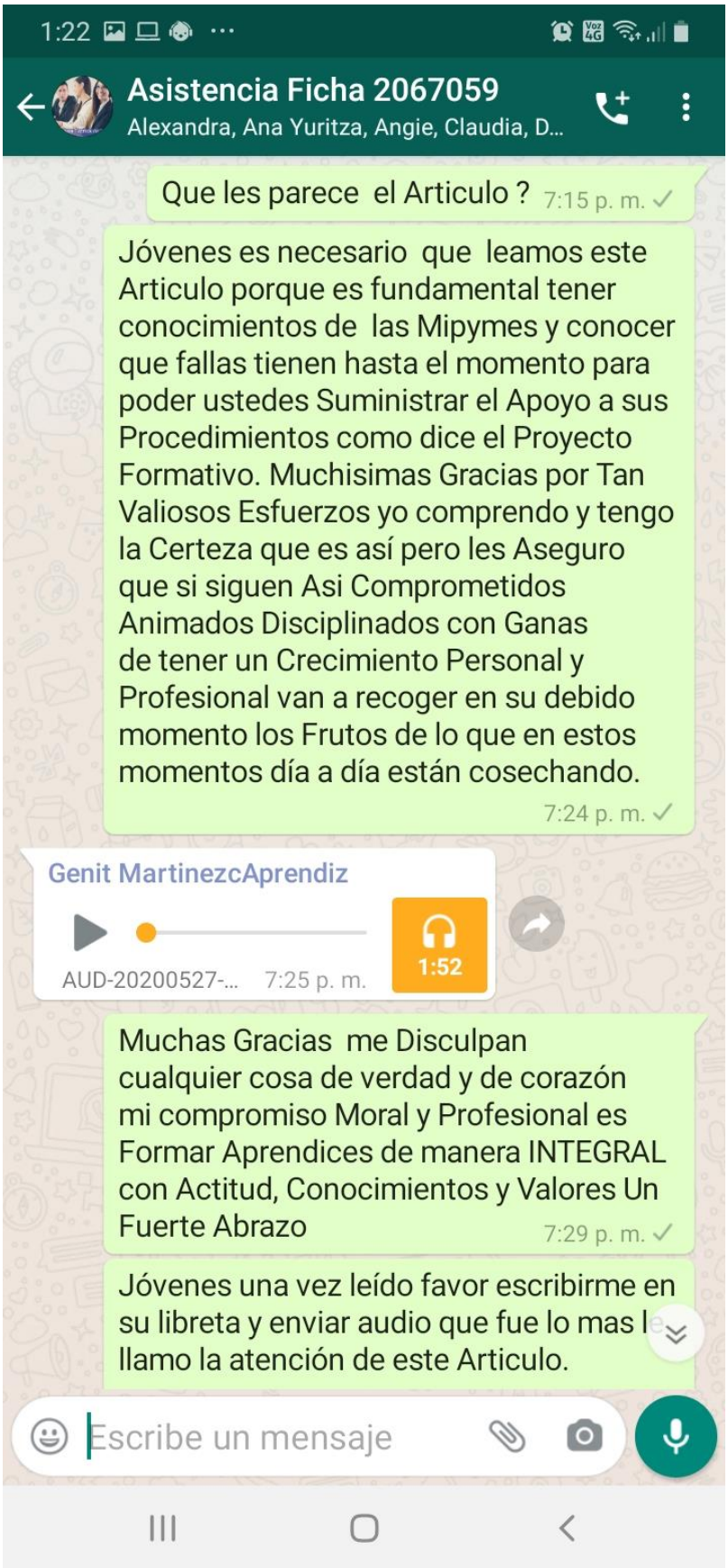
1:29
Asistencia Ficha 2067059
Alexandra, Ana Yuritza, Angie, Claudia, D...
9. HACER ALGO ADICIONAL
6:03 p. m.
REGLAS DE SERVICIO EN EL TELÉFONO
6:32 p. m.
1. CONTESTE INMEDIATAMENTE
6:32 p. m.
2. IDENTIFIQUESE SIEMPRE
6:32 p. m.
+ 9
3. PONGA UNA SONRISA EN SU VOZ
Hola Disculpenme apenas termino la reunion ahora ya les envio las de Manejo de conflictos con el Cliente
6:34 p. m.
Claudia Rangel Aprendiz
Escribe un mensaje

1:29
Asistencia Ficha 2067059
Alexandra, Ana Yuritza, Angie, Claudia, D...
LA ALEGRIA DE SERVIR
6:00 p. m.
6:00 p. m.
1. ENTUSIASMO
6:00 p. m.
+ 7
2. AMABILIDAD Y CORTESIA
Hola Buenas para los que no pudieron ver el video que lastima bueno estoas son las primeras escribanlas en el cuaderno ya les envio las demas
6:01 p. m.
9. HACER ALGO ADICIONAL
6:03 p. m.
Escribe un mensaje

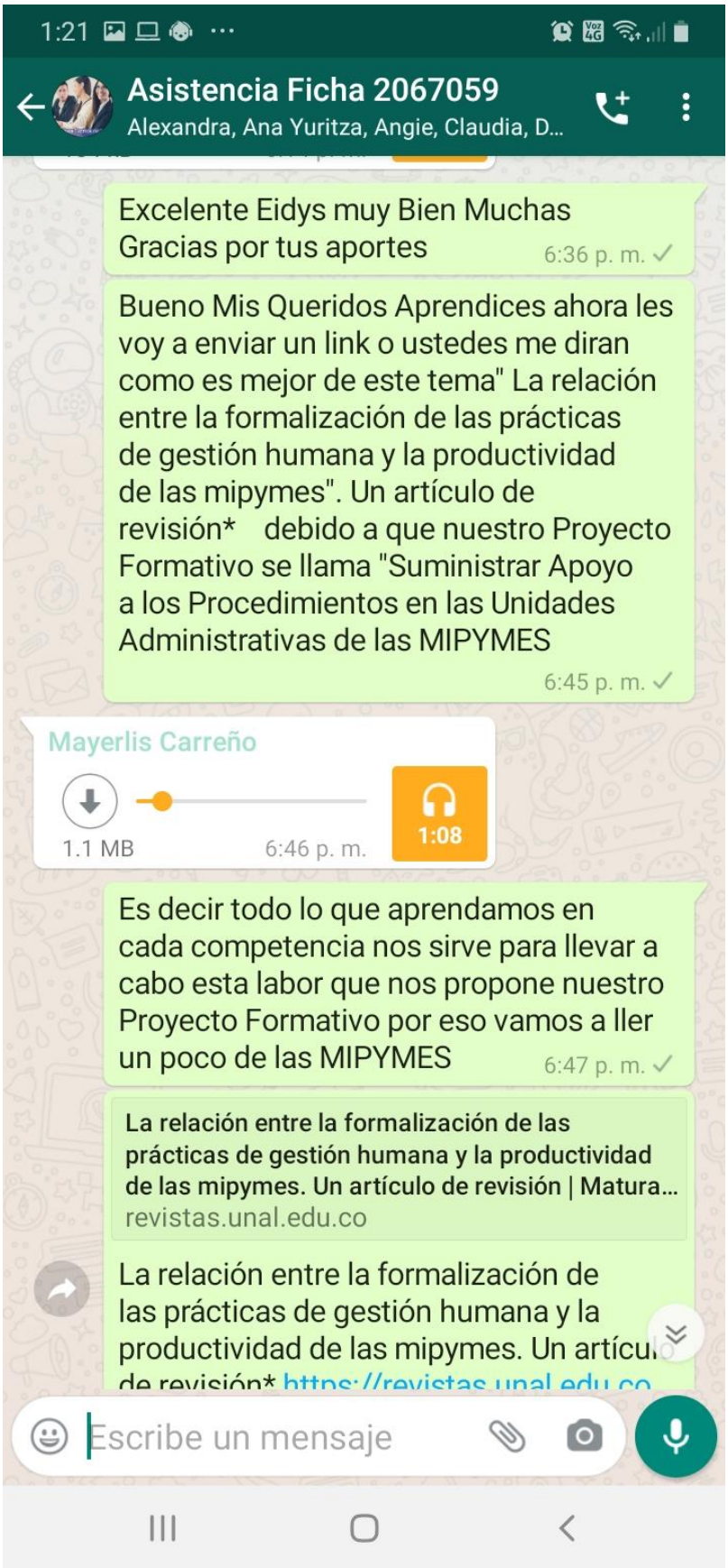

1:28
Asistencia Ficha 2067059
Alexandra, Ana Yuritza, Angie, Claudia, D...
29 DE MAYO DE 2020
10:10 a. m.
10:10 a. m.
+11
10:10 a. m.
Hola Muy Buenos Dias Apreciados Aprendices deseo que Todos esten Muy Bien. Para los que no pueden entrar al link del Articulo de las MIPYMES Me permito enviarles descargados y en fotos del Articulo y pueden leer y hacer la Actividad. Que Tengan un Feliz Dia Dios los Colme de,Bendiciones un Abrazo
10:13 a. m.
Jhon Fredy RinconAprendiz
Buenas tarde compañeros
5:00 p. m.
Jhon Fredy RinconAprendiz
Reenviado
Escribe un mensaje

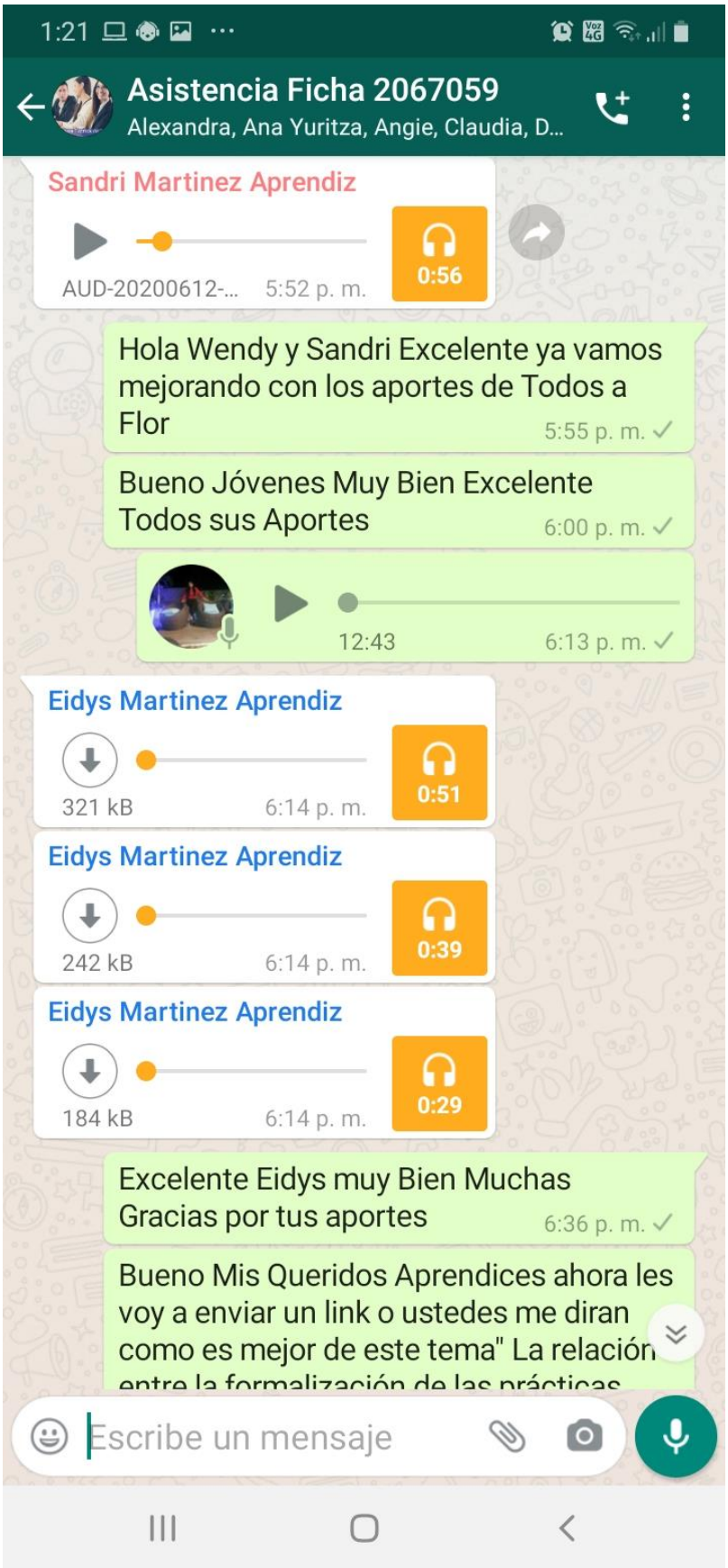
1:27
Asistencia Ficha 2067059
Alexandra, Ana Yuritza, Angie, Claudia, D...
Wendy Martinez Aprendiz
Tú
Jóvenes ustedes me dirán les parece si los dejo tranquilos mañana para buscar la manera de leer este articulo y me dicen s...
Profe ami me parase bien que
Por que no me he sentido bien en estos dias
2:41 p. m.
Jesica Cabarcas Aprendiz
Perfecto el lunes me parece bn para darle tiempo a los q no han terminado la actividad de flor y a los q tienen diferentes dificultades para q se coloquen al dia
2:42 p. m.
Jóvenes una vez leído favor escribirme en su libreta y enviar audio que fue lo mas le llamo la atención de este Articulo.
3:02 p. m.
Wendy Martinez Aprendiz
Tú
Jóvenes una vez leído favor escribirme en su libreta y enviar audio que fue lo mas le llamo la atención de este Articulo.
Bueno profe
3:04 p. m.
Ah bueno Mis Queridos Aprendices aqui voy a revisar y organizar las carpetas de cada uno de ustedes con las Actividades que me han enviado en estos dias.
Sporfis me envian fotos de ese Articulo
Escribe un mensaje

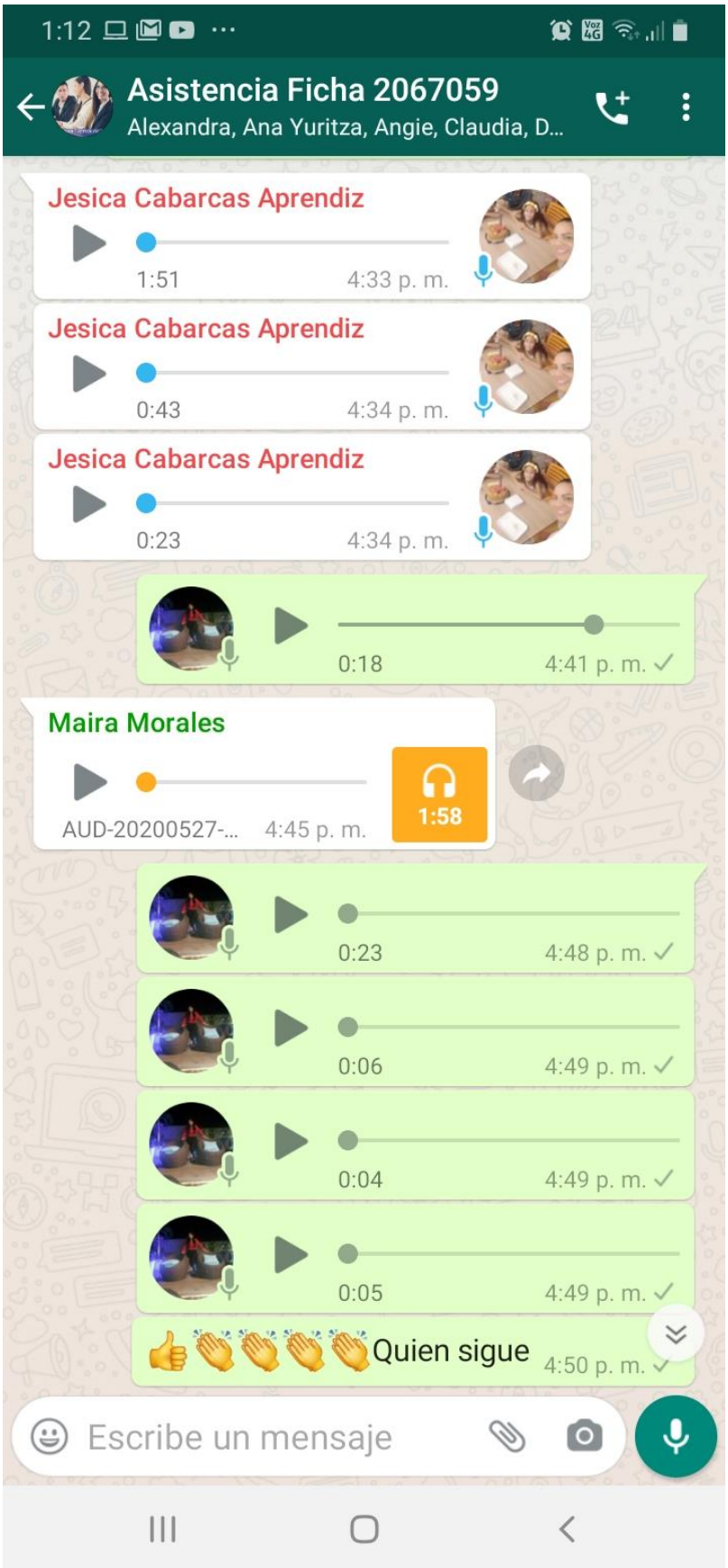

1:22
Asistencia Ficha 2067059
Alexandra, Ana Yuritza, Angie, Claudia, D...
Jóvenes una vez leído favor escribirme en su libreta y enviar audio que fue lo mas le llamo la atención de este Articulo.
7:29 p. m.
Wendy Martinez Aprendiz
Tú
Jóvenes una vez leído favor escribirme en su libreta y enviar audio que fue lo mas le llamo la atención de este Articulo.
Bueno profe gracias por su paciencia
7:30 p. m.
Denis Martinez
Gracias profe por toda su comprensión
7:31 p. m.
Excelente Genit Gracias por tu aporte
7:31 p. m.
Inmensamente Agradecida por sus Aportes y Participación. Tranquilos yo los Quiero Mucho y Quiero Ayudarlos a Triunfar no crean que yo no entiendo la falta de internet y de dinero pero ese obstáculo no es para siempre ya muy pronto se va a quitar con el Favor de Dios pero no podemos olvidar que apenas tengan para la recarga hacer las actividades pendientes y ahi vamos poco a poco me van informando cada quien
7:35 p. m.
Jóvenes ustedes me dirán les parece si
Escribe un mensaje

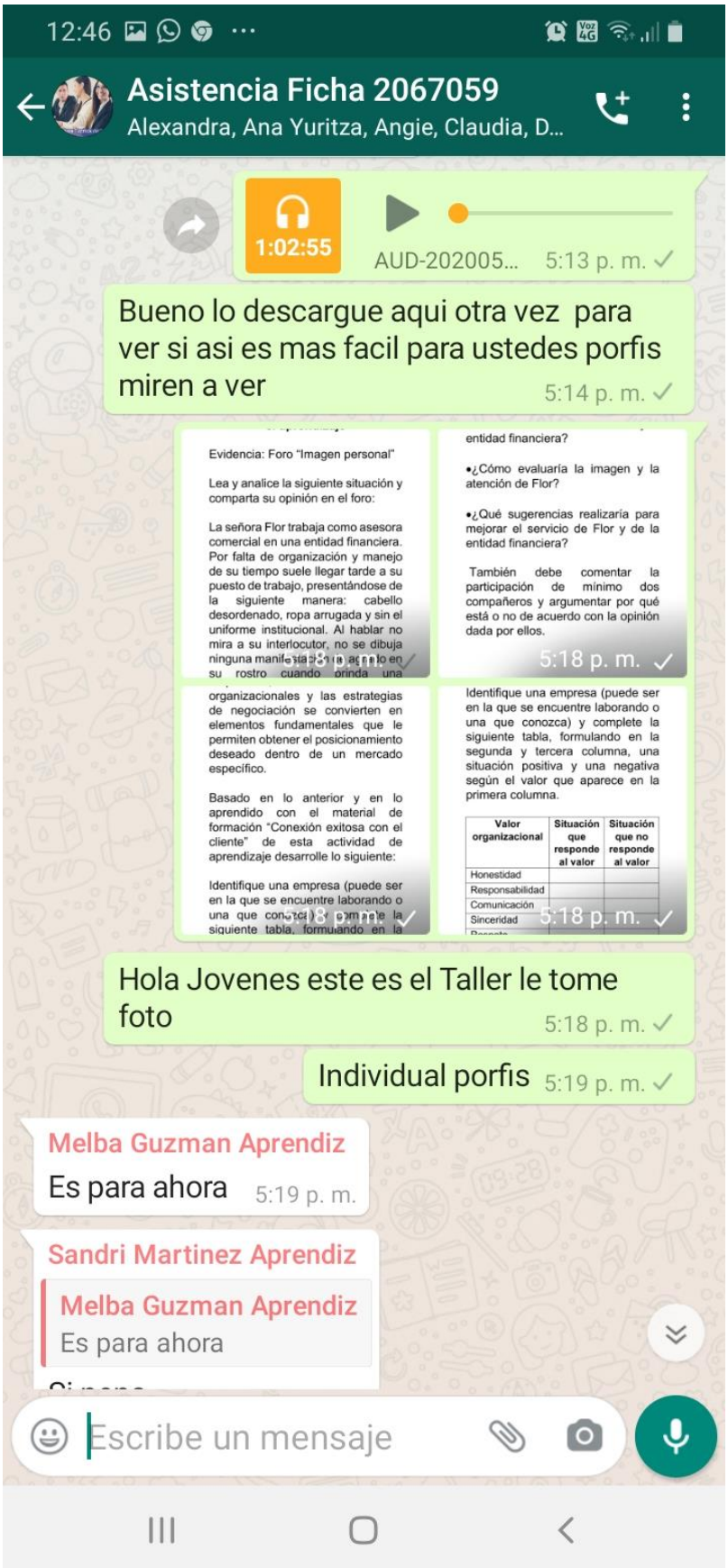

1:22
Asistencia Ficha 2067059
Alexandra, Ana Yuritza, Angie, Claudia, D...
Que les parece el Articulo ? 7:15 p. m.
Jóvenes es necesario que leamos este Articulo porque es fundamental tener conocimientos de las Mipymes y conocer que fallas tienen hasta el momento para poder ustedes Suministrar el Apoyo a sus Procedimientos como dice el Proyecto Formativo. Muchisimas Gracias por Tan Valiosos Esfuerzos yo comprendo y tengo la Certeza que es así pero les Aseguro que si siguen Asi Comprometidos Animados Disciplinados con Ganas de tener un Crecimiento Personal y Profesional van a recoger en su debido momento los Frutos de lo que en estos momentos día a día están cosechando.
7:24 p. m.
Genit MartinezcAprendiz
AUD-20200527-... 7:25 p. m.
1:52
Muchas Gracias me Disculpan cualquier cosa de verdad y de corazón mi compromiso Moral y Profesional es Formar Aprendices de manera INTEGRAL con Actitud, Conocimientos y Valores Un Fuerte Abrazo
7:29 p. m.
Jóvenes una vez leído favor escribirme en su libreta y enviar audio que fue lo mas l
llamo la atención de este Articulo.
Escribe un mensaje

1:21
Asistencia Ficha 2067059
Alexandra, Ana Yuritza, Angie, Claudia, D...
La relación entre la formalización de las prácticas de gestión humana y la productividad de las mipymes. Un artículo de revisión | Matura...
revistas.unal.edu.co
La relación entre la formalización de las prácticas de gestión humana y la productividad de las mipymes. Un artículo de revisión* https://revistas.unal.edu.co/index.php/innovar/article/view/82091/73150
6:48 p. m.
eXCELENTE mAYERLIS mUCHAS gRACIAS
6:50 p. m.
Perdón tenia activada la mayuscula
6:51 p. m.
Excelente Mayerlis Muchisimas Gracias por tus aportes
6:51 p. m.
6:52 p. m.
Alexandra Henriquez Aprendiz
2:00
6:53 p. m.
Alexandra Henriquez Aprendiz
3:50
6:57 p. m.
0:38
7:07 p. m.
Escribe un mensaje


1:21
Asistencia Ficha 2067059
Alexandra, Ana Yuritza, Angie, Claudia, D...
Excelente Eidys muy Bien Muchas Gracias por tus aportes
6:36 p. m.
Bueno Mis Queridos Aprendices ahora les voy a enviar un link o ustedes me diran como es mejor de este tema" La relación entre la formalización de las prácticas de gestión humana y la productividad de las mipymes". Un artículo de revisión* debido a que nuestro Proyecto Formativo se llama "Suministrar Apoyo a los Procedimientos en las Unidades Administrativas de las MIPYMES
6:45 p. m.
Mayerlis Carreño
1.1 MB
6:46 p. m.
1:08
Es decir todo lo que aprendamos en cada competencia nos sirve para llevar a cabo esta labor que nos propone nuestro Proyecto Formativo por eso vamos a ller un poco de las MIPYMES
6:47 p. m.
La relación entre la formalización de las prácticas de gestión humana y la productividad de las mipymes. Un artículo de revisión | Matura...
revistas.unal.edu.co
La relación entre la formalización de las prácticas de gestión humana y la productividad de las mipymes. Un artículo de revisión* https://revistas.unal.edu.co
Escribe un mensaje

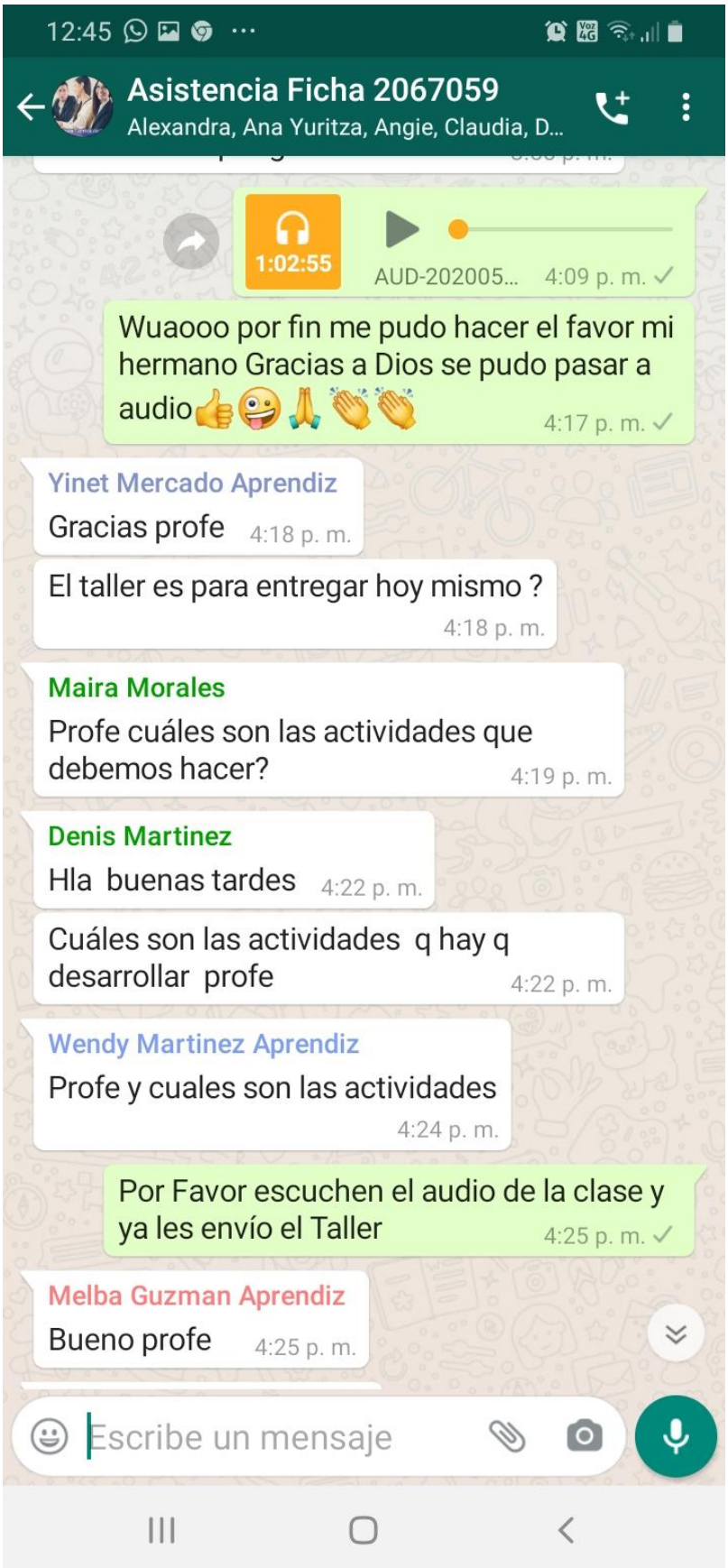

1:21
Asistencia Ficha 2067059
Alexandra, Ana Yuritza, Angie, Claudia, D...
Sandri Martinez Aprendiz
AUD-20200612-...
5:52 p. m.
0:56
Hola Wendy y Sandri Excelente ya vamos mejorando con los aportes de Todos a Flor
5:55 p. m.
Bueno Jóvenes Muy Bien Excelente Todos sus Aportes
6:00 p. m.
12:43
6:13 p. m.
Eidys Martinez Aprendiz
321 kB
6:14 p. m.
0:51
Eidys Martinez Aprendiz
242 kB
6:14 p. m.
0:39
Eidys Martinez Aprendiz
184 kB
6:14 p. m.
0:29
Excelente Eidys muy Bien Muchas Gracias por tus aportes
6:36 p. m.
Bueno Mis Queridos Aprendices ahora les voy a enviar un link o ustedes me diran como es mejor de este tema" La relación
Escribe un mensaje

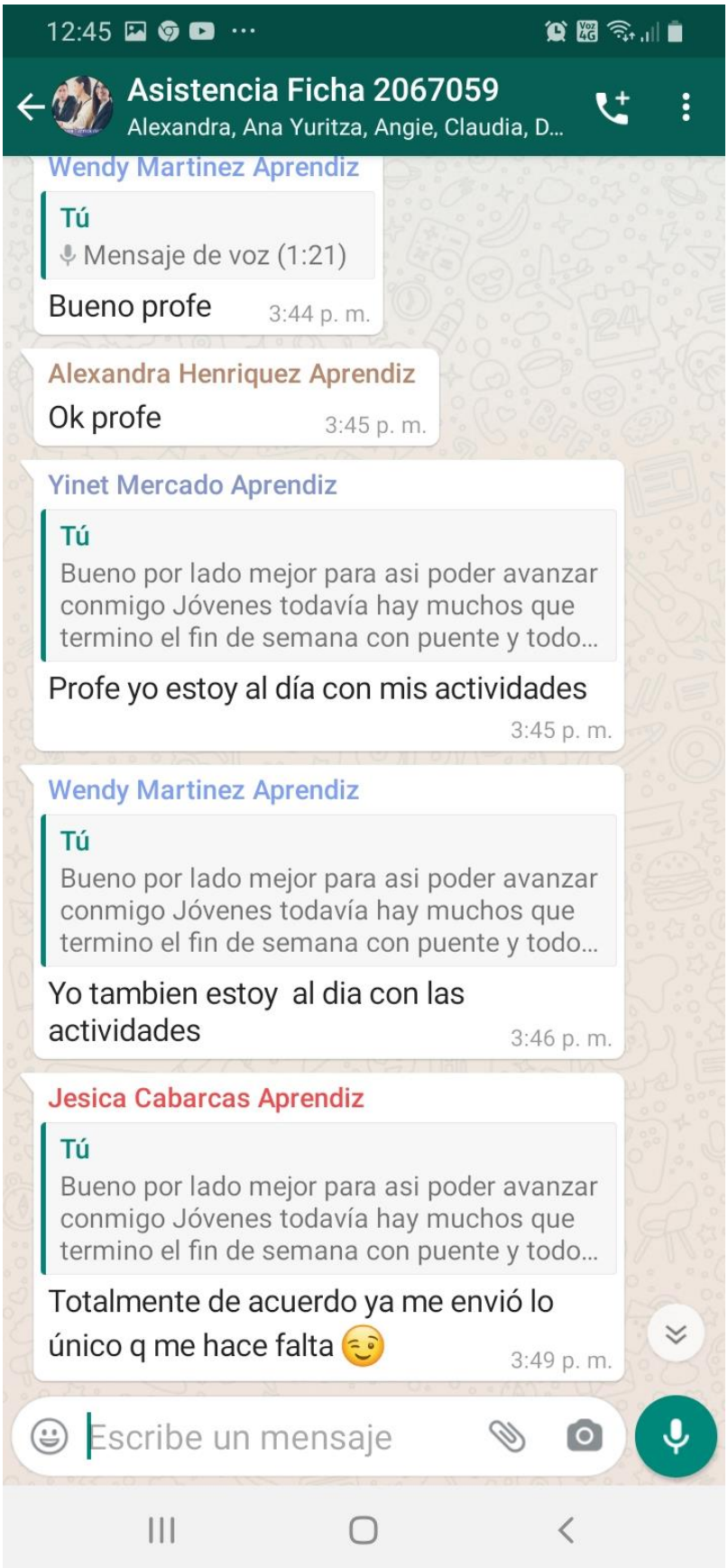

1:12
Asistencia Ficha 2067059
Alexandra, Ana Yuritza, Angie, Claudia, D...
Jesica Cabarcas Aprendiz
1:51 4:33 p. m.
Jesica Cabarcas Aprendiz
0:43 4:34 p. m.
Jesica Cabarcas Aprendiz
0:23 4:34 p. m.
0:18 4:41 p. m.
Maira Morales
AUD-20200527-... 4:45 p. m.
1:58
0:23 4:48 p. m.
0:06 4:49 p. m.
0:04 4:49 p. m.
0:05 4:49 p. m.
Quien sigue 4:50 p. m.
Escribe un mensaje

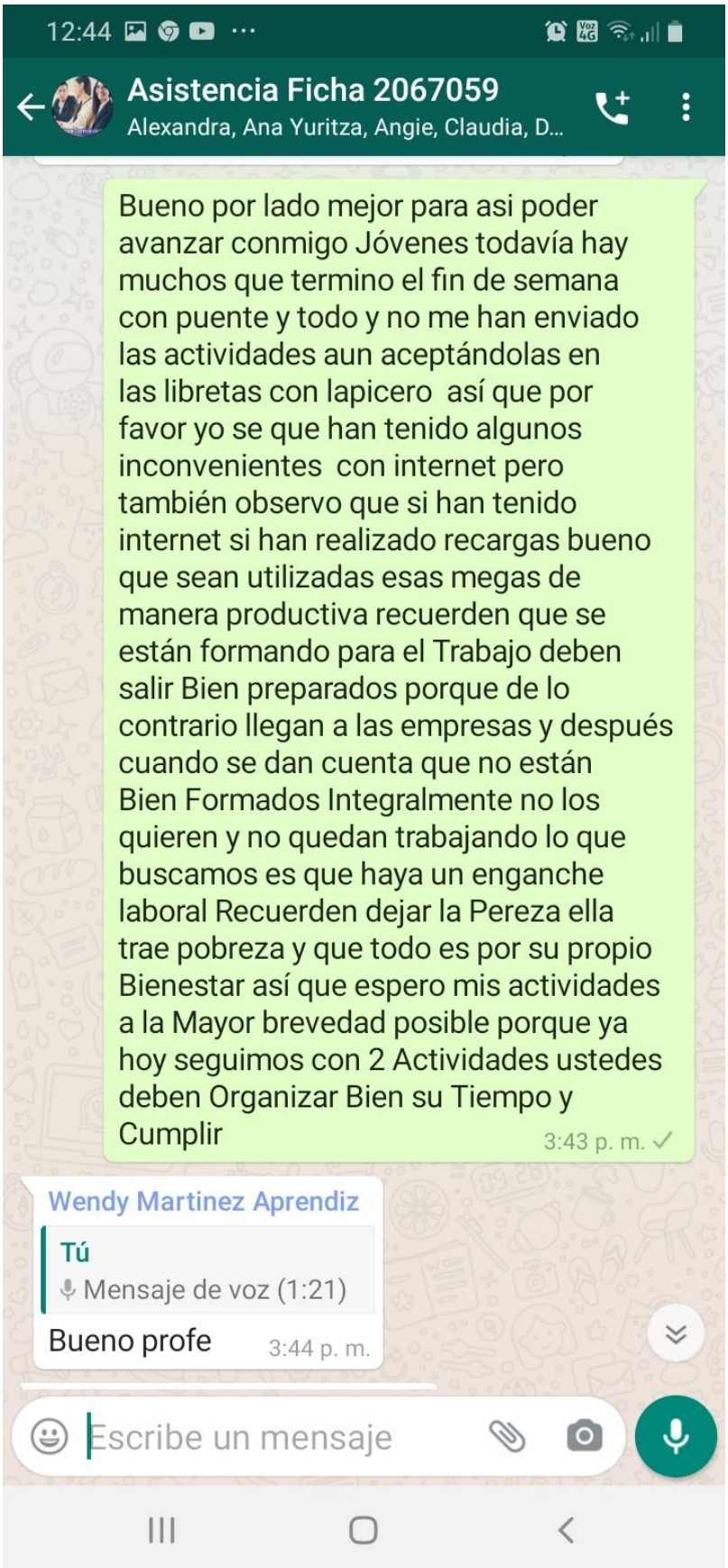

12:46
Asistencia Ficha 2067059
Alexandra, Ana Yuritza, Angie, Claudia, D...
1:02:55
AUD-202005... 5:13 p. m.
Bueno lo descargue aqui otra vez para ver si asi es mas facil para ustedes porfis miren a ver
5:14 p. m.
Evidencia: Foro "Imagen personal"
Lea y analice la siguiente situación y comparta su opinión en el foro:
La señora Flor trabaja como asesora comercial en una entidad financiera. Por falta de organización y manejo de su tiempo suele llegar tarde a su puesto de trabajo, presentándose de la siguiente manera: cabello desordenado, ropa arrugada y sin el uniforme institucional. Al hablar no mira a su interlocutor, no se dibuja ninguna manifestación agrado en su rostro cuando orinda una
entidad financiera?
•¿Cómo evaluaría la imagen y la atención de Flor?
•¿Qué sugerencias realizaría para mejorar el servicio de Flor y de la entidad financiera?
También debe comentar la participación de mínimo dos compañeros y argumentar por qué está o no de acuerdo con la opinión dada por ellos.
5:18 p. m.
organizacionales y las estrategias de negociación se convierten en elementos fundamentales que le permiten obtener el posicionamiento deseado dentro de un mercado específico.
Basado en lo anterior y en lo aprendido con el material de formación "Conexión exitosa con el cliente" de esta actividad de aprendizaje desarrolle lo siguiente:
Identifique una empresa (puede ser en la que se encuentre laborando o una que conozca) y complete la siguiente tabla, formulando en la
Identifique una empresa (puede ser en la que se encuentre laborando o una que conozca) y complete la siguiente tabla, formulando en la segunda y tercera columna, una situación positiva y una negativa según el valor que aparece en la primera columna.
Valor organizacional | Situación que responde al valor | Situación que no responde al valor
Honestidad
Responsabilidad
Comunicación
Sinceridad
5:18 p. m.
Hola Jovenes este es el Taller le tome foto
5:18 p. m.
Individual porfis 5:19 p. m.
Melba Guzman Aprendiz
Es para ahora 5:19 p. m.
Sandri Martinez Aprendiz
Melba Guzman Aprendiz
Es para ahora
Escribe un mensaje

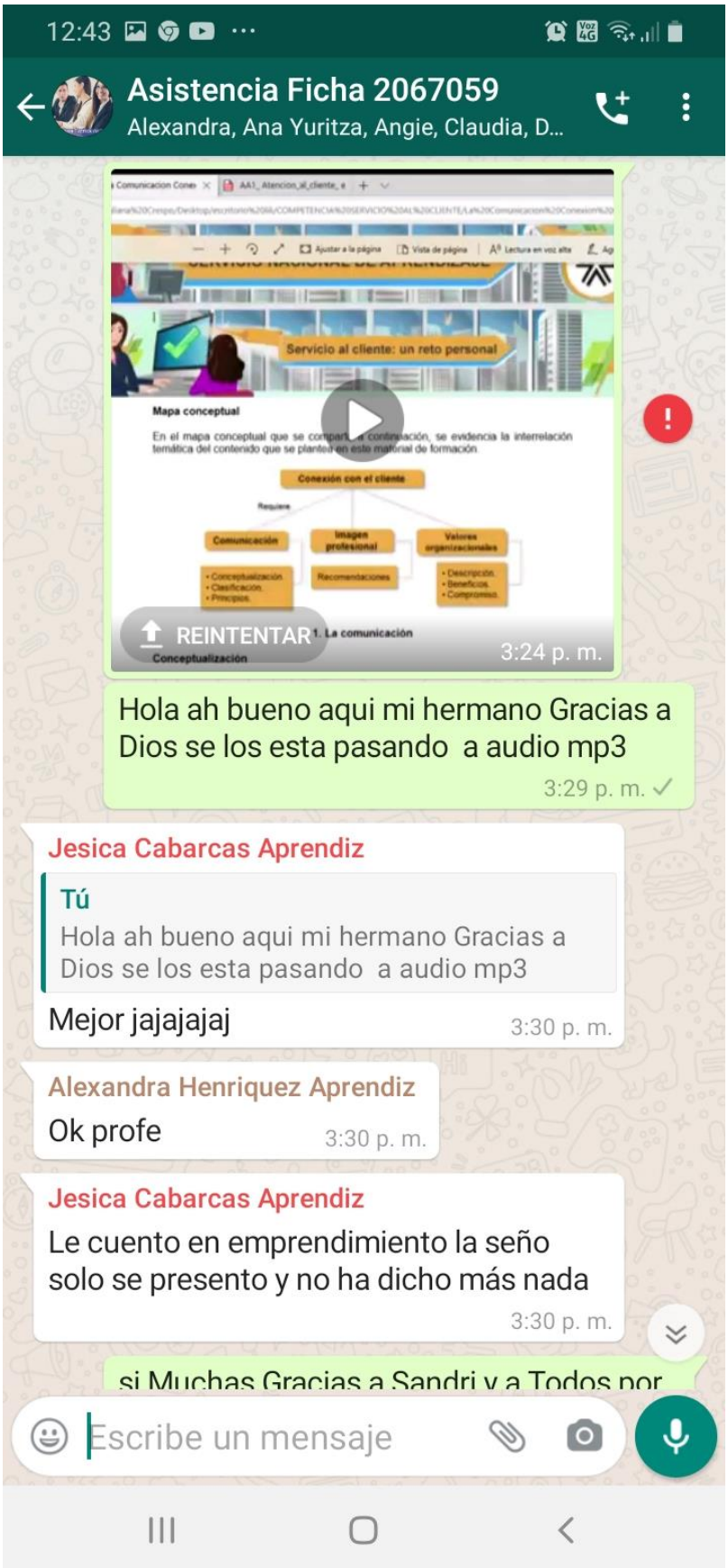
12:46
Asistencia Ficha 2067059
Alexandra, Ana Yuritza, Angie, Claudia, D...
no es un trabajo ya ustedes debieron haber leido el tema La Comunicacion Conexion Exitosa con el Cliente hace una semana hoy solo escuchar el audio la explicación y este taller es leer un caso de una señora y contestar 3 preguntas
5:06 p. m.
Maria Fernanda Aprendiz
Tú
no es un trabajo ya ustedes debieron haber leido el tema La Comunicacion Conexion Exitosa con el Cliente hace una semana ho...
Por eso, profe.
5:07 p. m.
ya escuchaste el audio?
5:09 p. m.
Maria Fernanda Aprendiz
Tú
ya escuchaste el audio?
No quiere cargar
5:10 p. m.
Melba Guzman Aprendiz
Solo son las 3 preguntas
5:10 p. m.
Yinet Mercado Aprendiz
Profe yo el audio no lo pude cargar es muy pesado
Mi hermano me va a descargar el vídeo
5:10 p. m.
si
5:10 p. m.
Escribe un mensaje

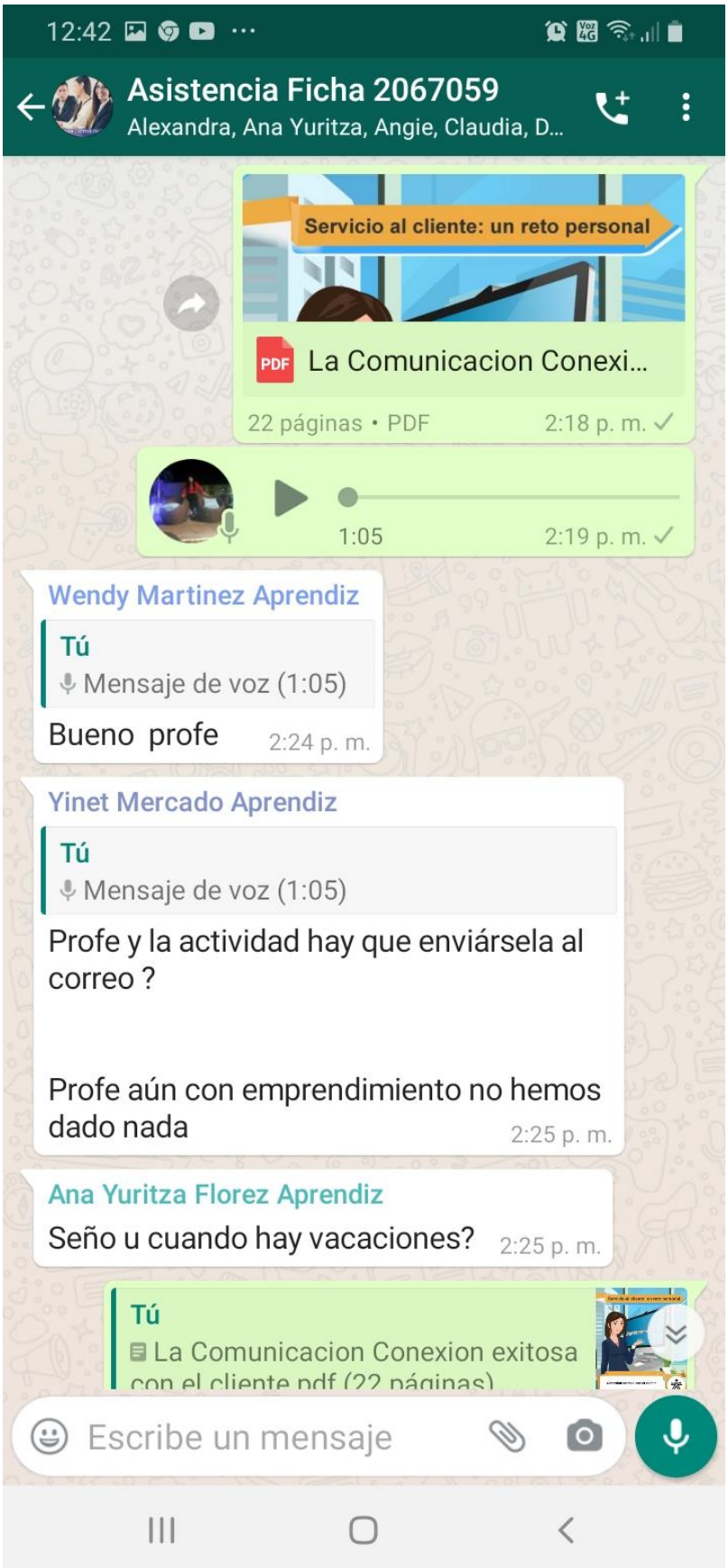
12:45
Asistencia Ficha 2067059
Alexandra, Ana Yuritza, Angie, Claudia, D...
Aa bueno profe 4:27 p. m.
TALLER SERVICIO AL CLI...
DOCX 4:28 p. m.
Wendy Martinez Aprendiz
Toca enviarselo hoy 4:31 p. m.
Denis Martinez
Cuantas son dos hojas 4:33 p. m.
Y eso es para hoy 4:33 p. m.
Jesica Cabarcas Aprendiz
Denis Martinez
Cuantas son dos hojas
Ya lo vj y no es largo yo pienso q para no cargarnos tanto de actividades los q puedan o a los q nos de tiempo lo podemos enviar hoy mismo 4:34 p. m.
Pienso yo por ak en mi encierro 4:34 p. m.
4:35 p. m.
TALLER SERVICIO AL CLI...
DOCX 4:36 p. m.
es una sola hoja es un caso corto y ustedes deben dar su opinión pero imprescindibles escuchar el Audio
4:37 p. m.
Escribe un mensaje

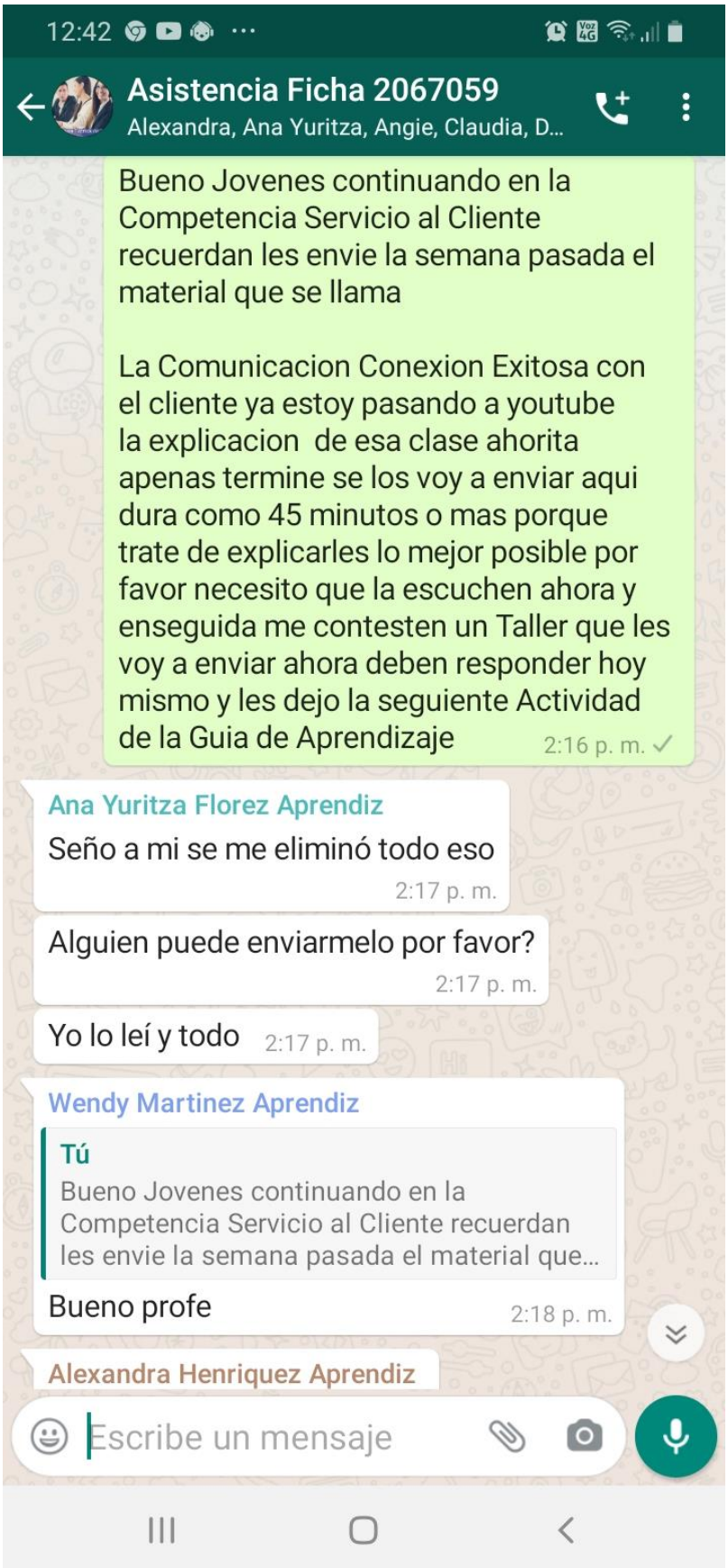

12:45
Asistencia Ficha 2067059
Alexandra, Ana Yuritza, Angie, Claudia, D...
1:02:55
AUD-202005...
4:09 p. m.
Wuaooo por fin me pudo hacer el favor mi hermano Gracias a Dios se pudo pasar a audio
4:17 p. m.
Yinet Mercado Aprendiz
Gracias profe
4:18 p. m.
El taller es para entregar hoy mismo ?
4:18 p. m.
Maira Morales
Profe cuáles son las actividades que debemos hacer?
4:19 p. m.
Denis Martinez
Hla buenas tardes
4:22 p. m.
Cuáles son las actividades q hay q desarrollar profe
4:22 p. m.
Wendy Martinez Aprendiz
Profe y cuales son las actividades
4:24 p. m.
Por Favor escuchen el audio de la clase y ya les envío el Taller
4:25 p. m.
Melba Guzman Aprendiz
Bueno profe
4:25 p. m.
Escribe un mensaje

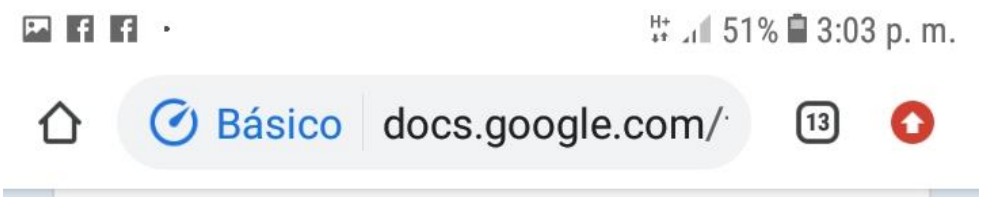

12:45
Asistencia Ficha 2067059
Alexandra, Ana Yuritza, Angie, Claudia, D...
Wendy Martinez Aprendiz
Tú
Mensaje de voz (1:21)
Bueno profe 3:44 p. m.
Alexandra Henriquez Aprendiz
Ok profe 3:45 p. m.
Yinet Mercado Aprendiz
Tú
Bueno por lado mejor para asi poder avanzar conmigo Jóvenes todavía hay muchos que termino el fin de semana con puente y todo...
Profe yo estoy al día con mis actividades 3:45 p. m.
Wendy Martinez Aprendiz
Tú
Bueno por lado mejor para asi poder avanzar conmigo Jóvenes todavía hay muchos que termino el fin de semana con puente y todo...
Yo tambien estoy al dia con las actividades 3:46 p. m.
Jesica Cabarcas Aprendiz
Tú
Bueno por lado mejor para asi poder avanzar conmigo Jóvenes todavía hay muchos que termino el fin de semana con puente y todo...
Totalmente de acuerdo ya me envió lo único q me hace falta 3:49 p. m.
Escribe un mensaje


12:44
Asistencia Ficha 2067059
Alexandra, Ana Yuritza, Angie, Claudia, D...
Bueno por lado mejor para asi poder avanzar conmigo Jóvenes todavía hay muchos que termino el fin de semana con puente y todo y no me han enviado las actividades aun aceptándolas en las libretas con lapicero así que por favor yo se que han tenido algunos inconvenientes con internet pero también observo que si han tenido internet si han realizado recargas bueno que sean utilizadas esas megas de manera productiva recuerden que se están formando para el Trabajo deben salir Bien preparados porque de lo contrario llegan a las empresas y después cuando se dan cuenta que no están Bien Formados Integralmente no los quieren y no quedan trabajando lo que buscamos es que haya un enganche laboral Recuerden dejar la Pereza ella trae pobreza y que todo es por su propio Bienestar así que espero mis actividades a la Mayor brevedad posible porque ya hoy seguimos con 2 Actividades ustedes deben Organizar Bien su Tiempo y Cumplir
3:43 p. m.
Wendy Martinez Aprendiz
Tú
Mensaje de voz (1:21)
Bueno profe
3:44 p. m.
Escribe un mensaje


12:43
Asistencia Ficha 2067059
Alexandra, Ana Yuritza, Angie, Claudia, D...
Servicio al cliente: un reto personal
Mapa conceptual
En el mapa conceptual que se comparte a continuación, se evidencia la interrelación temática del contenido que se plantea en este material de formación.
Conexión con el cliente
Requiere
Comunicación
Imagen profesional
Valores organizacionales
Recomendaciones
REINTENTAR
3:24 p. m.
Hola ah bueno aqui mi hermano Gracias a Dios se los esta pasando a audio mp3
3:29 p. m.
Jesica Cabarcas Aprendiz
Tú
Hola ah bueno aqui mi hermano Gracias a Dios se los esta pasando a audio mp3
Mejor jajajajaj
3:30 p. m.
Alexandra Henriquez Aprendiz
Ok profe
3:30 p. m.
Jesica Cabarcas Aprendiz
Le cuento en emprendimiento la seño solo se presento y no ha dicho más nada
3:30 p. m.
si Muchas Gracias a Sandri y a Todos por
Escribe un mensaje


12:42
Asistencia Ficha 2067059
Alexandra, Ana Yuritza, Angie, Claudia, D...
Servicio al cliente: un reto personal
La Comunicacion Conexi...
22 páginas • PDF
2:18 p. m.
1:05
2:19 p. m.
Wendy Martinez Aprendiz
Tú
Mensaje de voz (1:05)
Bueno profe
2:24 p. m.
Yinet Mercado Aprendiz
Tú
Mensaje de voz (1:05)
Profe y la actividad hay que enviársela al correo ?
Profe aún con emprendimiento no hemos dado nada
2:25 p. m.
Ana Yuritza Florez Aprendiz
Seño u cuando hay vacaciones?
2:25 p. m.
Tú
La Comunicacion Conexion exitosa con el cliente pdf (22 páginas)
Escribe un mensaje


12:42
Asistencia Ficha 2067059
Alexandra, Ana Yuritza, Angie, Claudia, D...
Bueno Jovenes continuando en la Competencia Servicio al Cliente recuerdan les envie la semana pasada el material que se llama
La Comunicacion Conexion Exitosa con el cliente ya estoy pasando a youtube la explicacion de esa clase ahorita apenas termine se los voy a enviar aqui dura como 45 minutos o mas porque trate de explicarles lo mejor posible por favor necesito que la escuchen ahora y enseguida me contesten un Taller que les voy a enviar ahora deben responder hoy mismo y les dejo la seguiente Actividad de la Guia de Aprendizaje
2:16 p. m.
Ana Yuritza Florez Aprendiz
Señor a mi se me eliminó todo eso
2:17 p. m.
Alguien puede enviarmelo por favor?
2:17 p. m.
Yo lo leí y todo
2:17 p. m.
Wendy Martinez Aprendiz
Tú
Bueno Jovenes continuando en la Competencia Servicio al Cliente recuerdan les envie la semana pasada el material que...
Bueno profe
2:18 p. m.
Alexandra Henriquez Aprendiz
Escribe un mensaje



¿Usted ya definió su etapa productiva? *

- ○ Sí
- ◉ No

De ser positiva su respuesta anterior, responda, ¿Cuál será la modalidad de etapa productiva que va realizar?

- ○ Contrato de aprendizaje
- ○ Vinculación laboral o contractual
- ○ Proyecto productivo
- ○ Apoyo a unidad productiva familiar
- ○ Apoyo a una institución nacional o internacional
- ○ Monitorias
- ○ Pasantías

1:47
Asistencia Ficha 2067059
Alexandra, Ana Yuritza, Angie, Claudia, D...
Estoy Inmensanente Agradecida y Feliz con la participacion de hoy. Debo irme a realizar otras Actividades .Muchisimas Gracias a Todos por su valioso Esfuerzo y participacion Que Dios los siga Bendiciendo un Fuerte Abrazo. Pir favor los que no se conectaron o se tuvieron que ir por favor leer aqui que socializamos hoy y que Actividad hay un Fuerte Abrazo Feliz Noche 6:53 p. m.
Alexandra Henriquez Aprendiz
Amen 6:54 p. m.
Seño que pase buenas noches 6:54 p. m.
Merlys Navarro Aprendiz
Tú
Estoy Inmensanente Agradecida y Feliz con la participacion de hoy. Debo irme a realizar otras Actividades .Muchisimas Gra...
Gracias a usted por todo. Feliz noche que nuestro señor Jesucristo la bendiga 6:56 p. m.
Que les parecio la clase de hoy? 6:56 p. m.
Merlys Navarro Aprendiz
Gracias a usted por todo. Feliz noche que nuestro señor Jesucristo la bendiga
Amen Amen Amen Muchisimas Gracias Merlys 🙏🤗 6:56 p. m.
Escribe un mensaje

WhatsApp Audio
2020-05-20 at 6.10.2

WhatsApp Ptt
2020-05-20 at 4.52.0

WhatsApp Ptt
2020-05-20 at 4.50.4

WhatsApp Audio
2020-05-20 at 4.33.3

WhatsApp Audio
2020-05-20 at 4.33.3

WhatsApp Ptt
2020-05-20 at 4.11.2

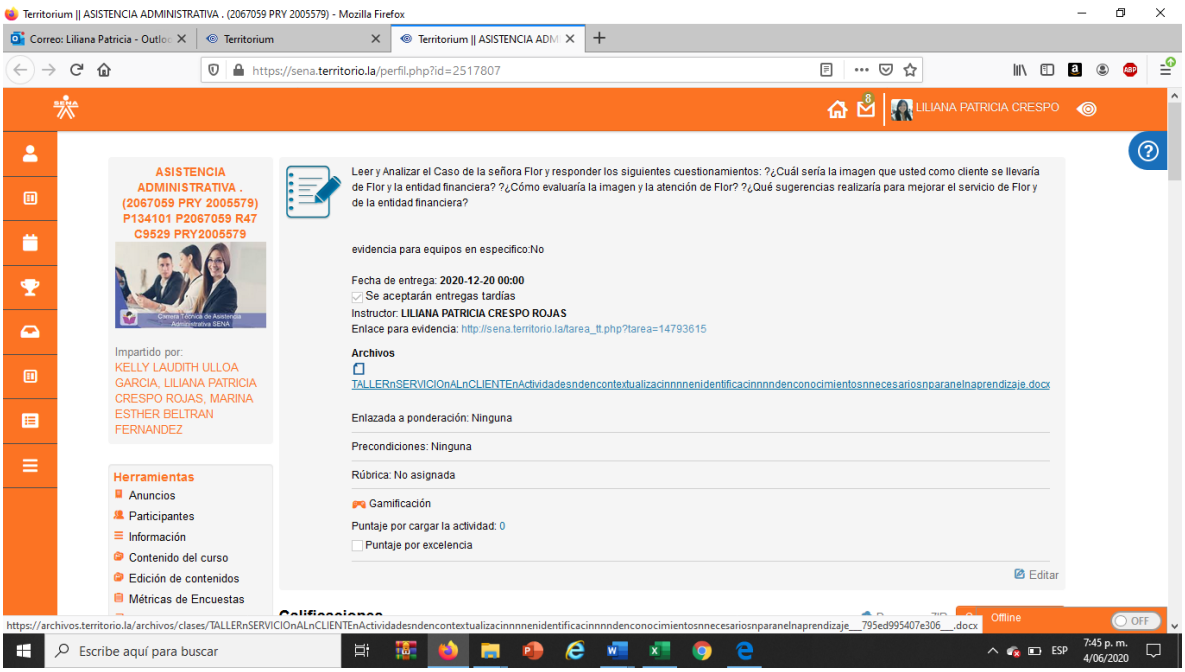
WhatsApp Ptt
2020-05-20 at 3.35.3

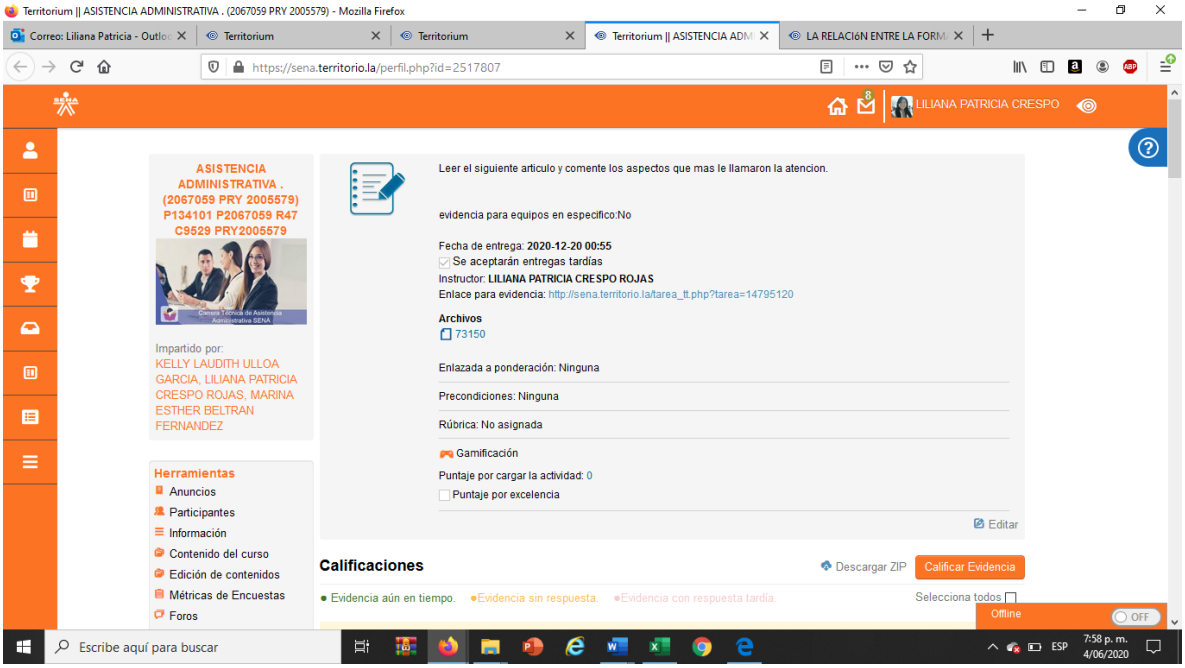
WhatsApp Audio
2020-05-20 at 3.30.5

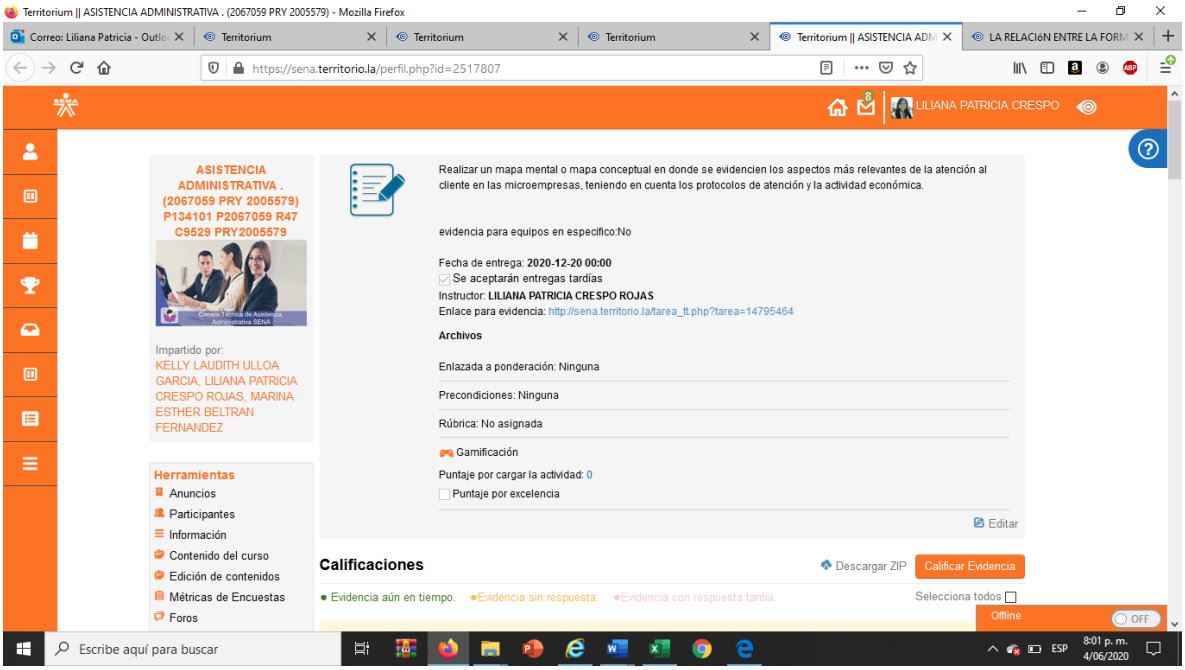
WhatsApp Audio
2020-05-20 at 3.21.2

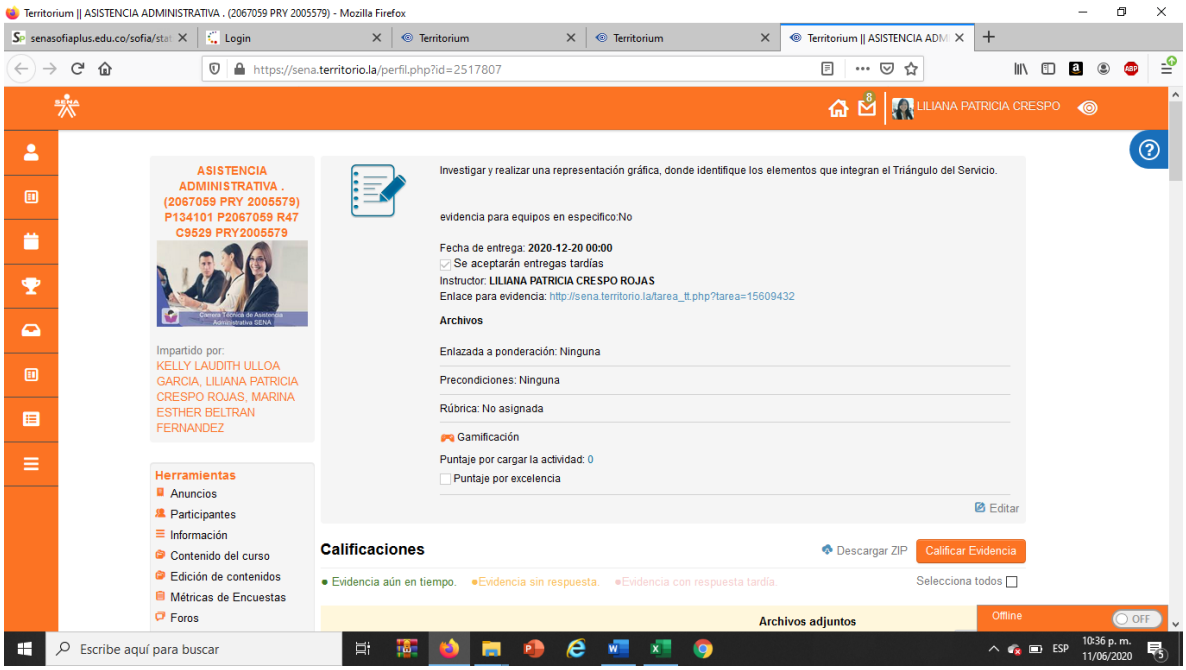
WhatsApp Ptt
2020-05-20 at 3.07.3

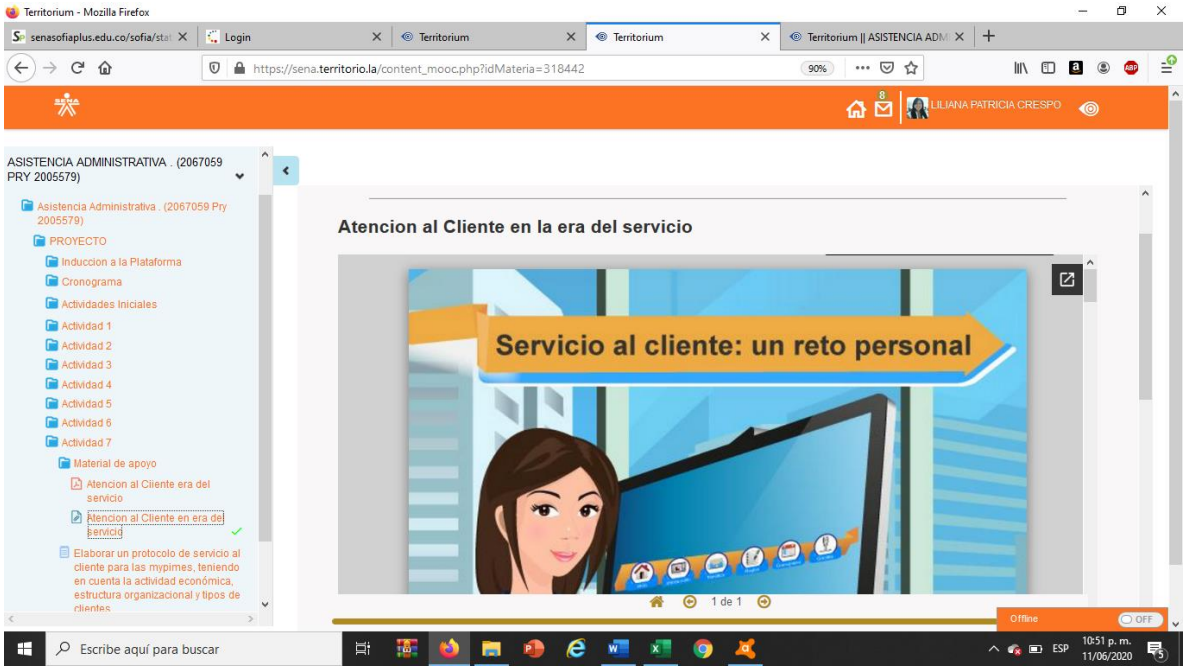
WhatsApp Audio
2020-05-20 at 3.01.2

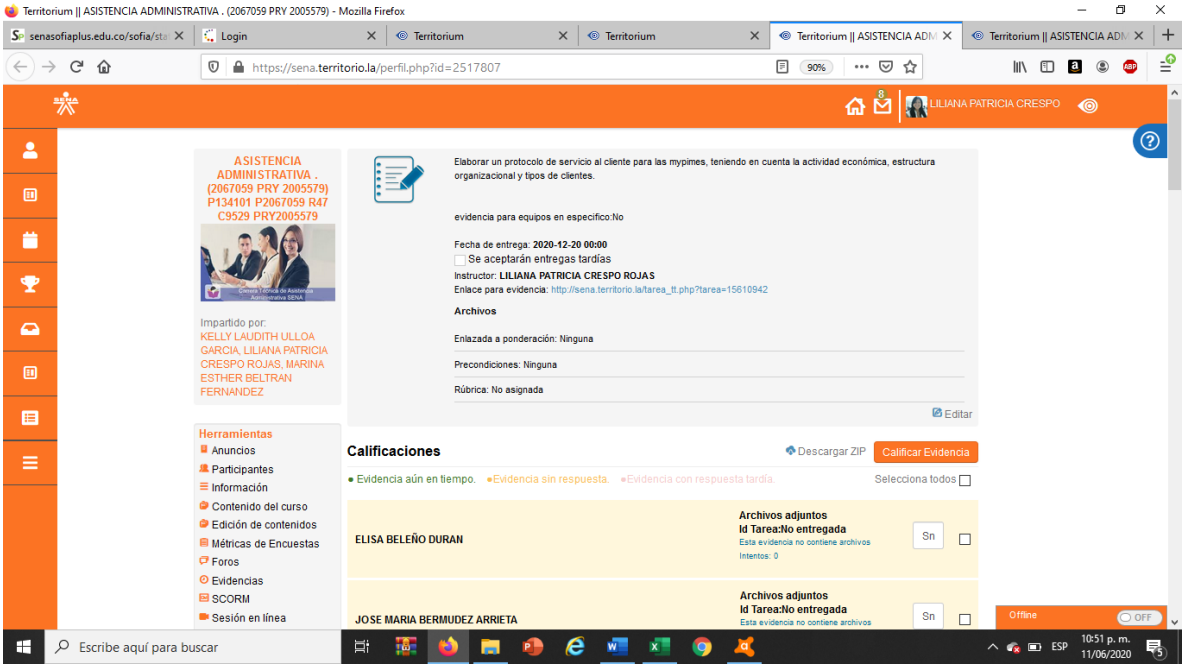


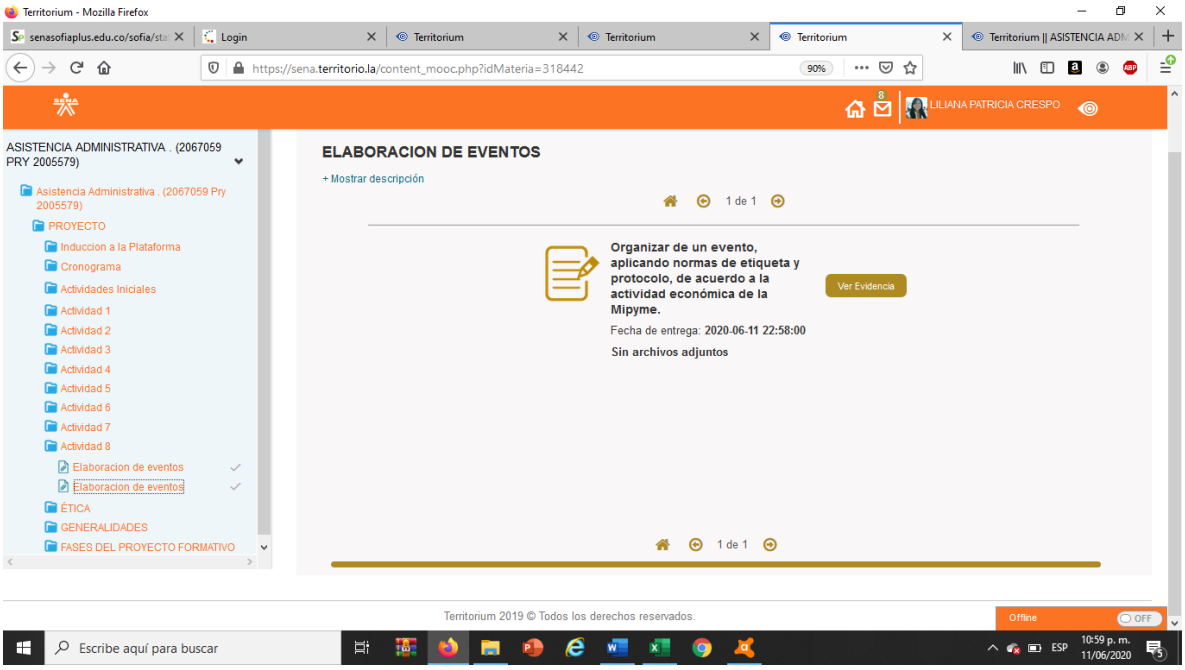

Territorium || ASISTENCIA ADMINISTRATIVA . (2067059 PRY 2005579) - Mozilla Firefox
https://sena.territorio.la/perfil.php?id=2517807
LILIANA PATRICIA CRESPO
ASISTENCIA ADMINISTRATIVA . (2067059 PRY 2005579) P134101 P2067059 R47 C9529 PRY2005579
Impartido por: KELLY LAUDITH ULLOA GARCIA, LILIANA PATRICIA CRESPO ROJAS, MARINA ESTHER BELTRAN FERNANDEZ
Herramientas
Anuncios
Participantes
Información
Contenido del curso
Edición de contenidos
Métricas de Encuestas
Foros
Leer el siguiente articulo y comente los aspectos que mas le llamaron la atencion.
evidencia para equipos en especifico:No
Fecha de entrega: 2020-12-20 00:55
Se aceptarán entregas tardías
Instructor: LILIANA PATRICIA CRESPO ROJAS
Enlace para evidencia: http://sena.territorio.la/tarea_tt.php?tarea=14795120
Archivos
73150
Enlazada a ponderación: Ninguna
Precondiciones: Ninguna
Rúbrica: No asignada
Gamificación
Puntaje por cargar la actividad: 0
Puntaje por excelencia
Editar
Calificaciones
Descargar ZIP
Calificar Evidencia
Evidencia aún en tiempo.
Evidencia sin respuesta.
Evidencia con respuesta tardía.
Selecciona todos
Offline
OFF
Escribe aquí para buscar
ESP
7:58 p. m.
4/06/2020

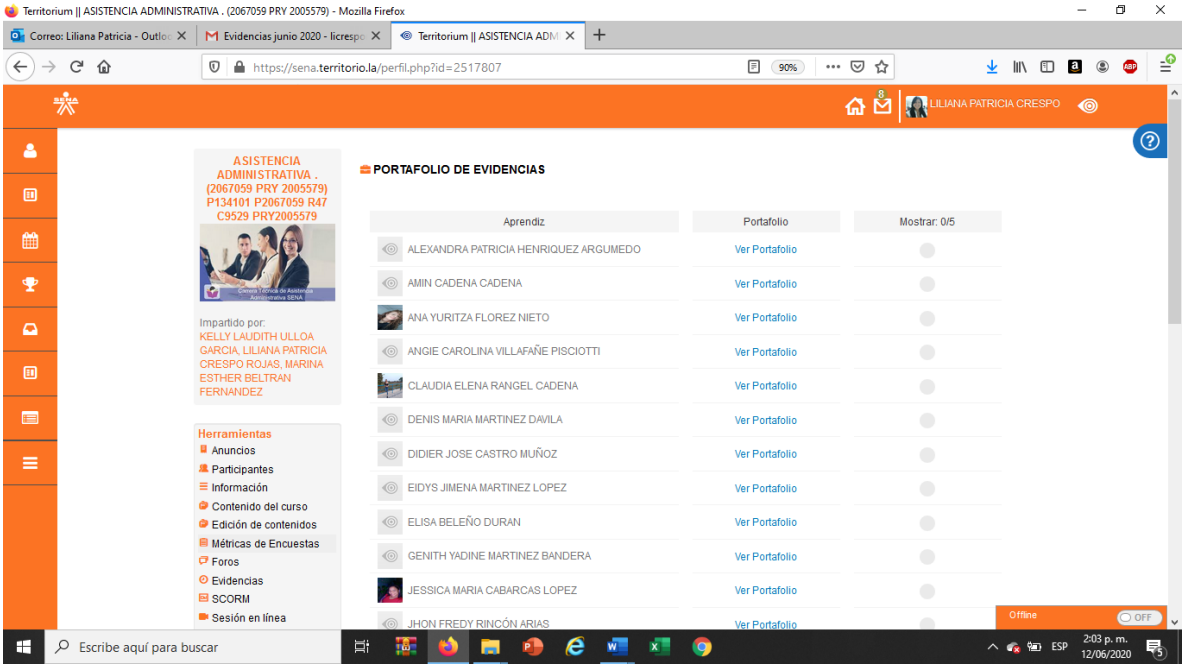

Territorium || ASISTENCIA ADMINISTRATIVA . (2067059 PRY 2005579) - Mozilla Firefox
https://sena.territorio.la/perfil.php?id=2517807
LILIANA PATRICIA CRESPO
ASISTENCIA ADMINISTRATIVA . (2067059 PRY 2005579) P134101 P2067059 R47 C9529 PRY2005579
Impartido por: KELLY LAUDITH ULLOA GARCIA, LILIANA PATRICIA CRESPO ROJAS, MARINA ESTHER BELTRAN FERNANDEZ
Herramientas
Anuncios
Participantes
Información
Contenido del curso
Edición de contenidos
Métricas de Encuestas
Foros
Realizar un mapa mental o mapa conceptual en donde se evidencien los aspectos más relevantes de la atención al cliente en las microempresas, teniendo en cuenta los protocolos de atención y la actividad económica.
evidencia para equipos en especifico:No
Fecha de entrega: 2020-12-20 00:00
Se aceptarán entregas tardías
Instructor: LILIANA PATRICIA CRESPO ROJAS
Enlace para evidencia: http://sena.territorio.la/tarea_tt.php?tarea=14795464
Archivos
Enlazada a ponderación: Ninguna
Precondiciones: Ninguna
Rúbrica: No asignada
Gamificación
Puntaje por cargar la actividad: 0
Puntaje por excelencia
Editar
Calificaciones
Descargar ZIP
Calificar Evidencia
Evidencia aún en tiempo.
Evidencia sin respuesta.
Evidencia con respuesta tardía.
Selecciona todos
Offline
OFF
Escribe aquí para buscar
ESP
8:01 p. m.
4/06/2020

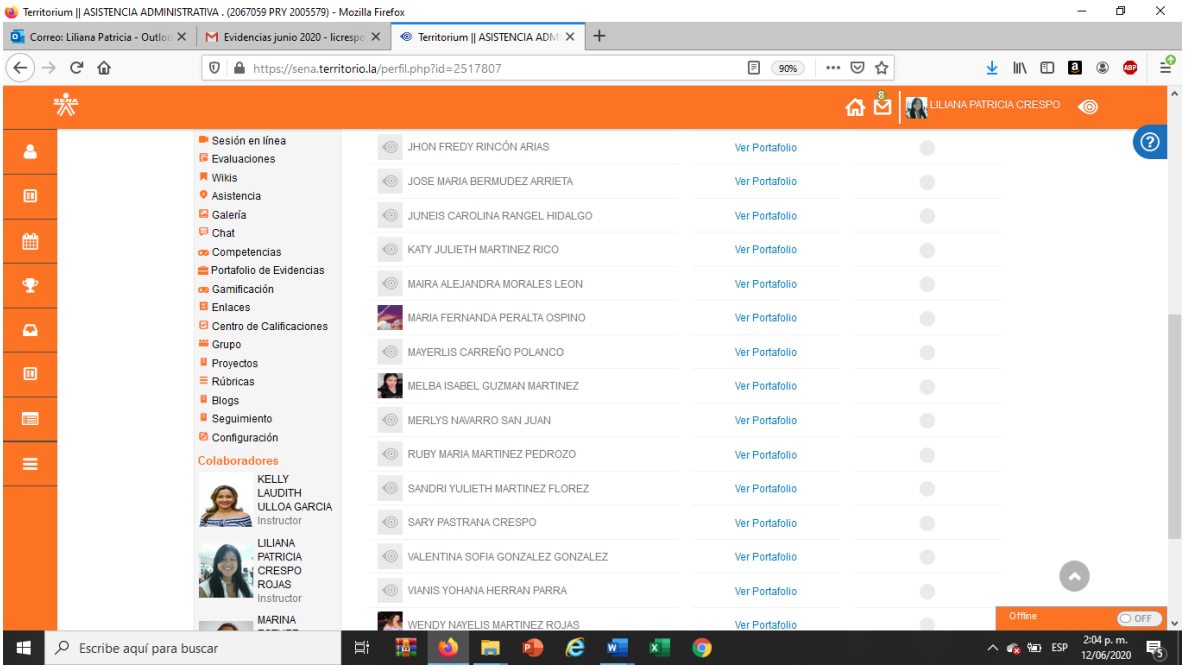

Territorium || ASISTENCIA ADMINISTRATIVA . (2067059 PRY 2005579) - Mozilla Firefox
https://sena.territorio.la/perfil.php?id=2517807
LILIANA PATRICIA CRESPO
ASISTENCIA ADMINISTRATIVA . (2067059 PRY 2005579) P134101 P2067059 R47 C9529 PRY2005579
Impartido por: KELLY LAUDITH ULLOA GARCIA, LILIANA PATRICIA CRESPO ROJAS, MARINA ESTHER BELTRAN FERNANDEZ
Herramientas
Anuncios
Participantes
Información
Contenido del curso
Edición de contenidos
Métricas de Encuestas
Foros
Investigar y realizar una representación gráfica, donde identifique los elementos que integran el Triángulo del Servicio.
evidencia para equipos en especifico:No
Fecha de entrega: 2020-12-20 00:00
Se aceptarán entregas tardías
Instructor: LILIANA PATRICIA CRESPO ROJAS
Enlace para evidencia: http://sena.territorio.la/tarea_tt.php?tarea=15609432
Archivos
Enlazada a ponderación: Ninguna
Precondiciones: Ninguna
Rúbrica: No asignada
Gamificación
Puntaje por cargar la actividad: 0
Puntaje por excelencia
Editar
Calificaciones
Descargar ZIP
Calificar Evidencia
Evidencia aún en tiempo.
Evidencia sin respuesta.
Evidencia con respuesta tardía.
Selecciona todos
Archivos adjuntos
Offline
Escribe aquí para buscar
10:36 p. m. 11/06/2020

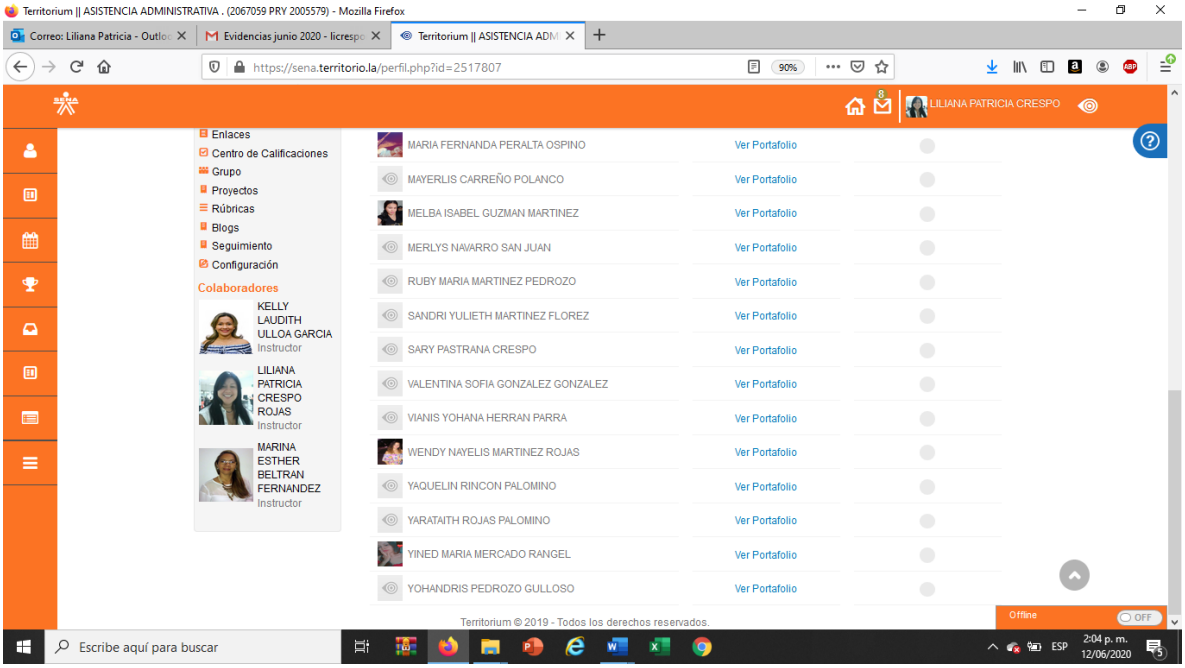

Territorium - Mozilla Firefox
https://sena.territorio.la/content_mooc.php?idMateria=318442
LILIANA PATRICIA CRESPO
ASISTENCIA ADMINISTRATIVA . (2067059 PRY 2005579)
Asistencia Administrativa . (2067059 Pry 2005579)
PROYECTO
Induccion a la Plataforma
Cronograma
Actividades Iniciales
Actividad 1
Actividad 2
Actividad 3
Actividad 4
Actividad 5
Actividad 6
Actividad 7
Material de apoyo
Atencion al Cliente era del servicio
Atencion al Cliente en era del servicio
Elaborar un protocolo de servicio al cliente para las mypimes, teniendo en cuenta la actividad económica, estructura organizacional y tipos de clientes
Atencion al Cliente en la era del servicio
Servicio al cliente: un reto personal
1 de 1
Offline
Escribe aquí para buscar
10:51 p. m. 11/06/2020

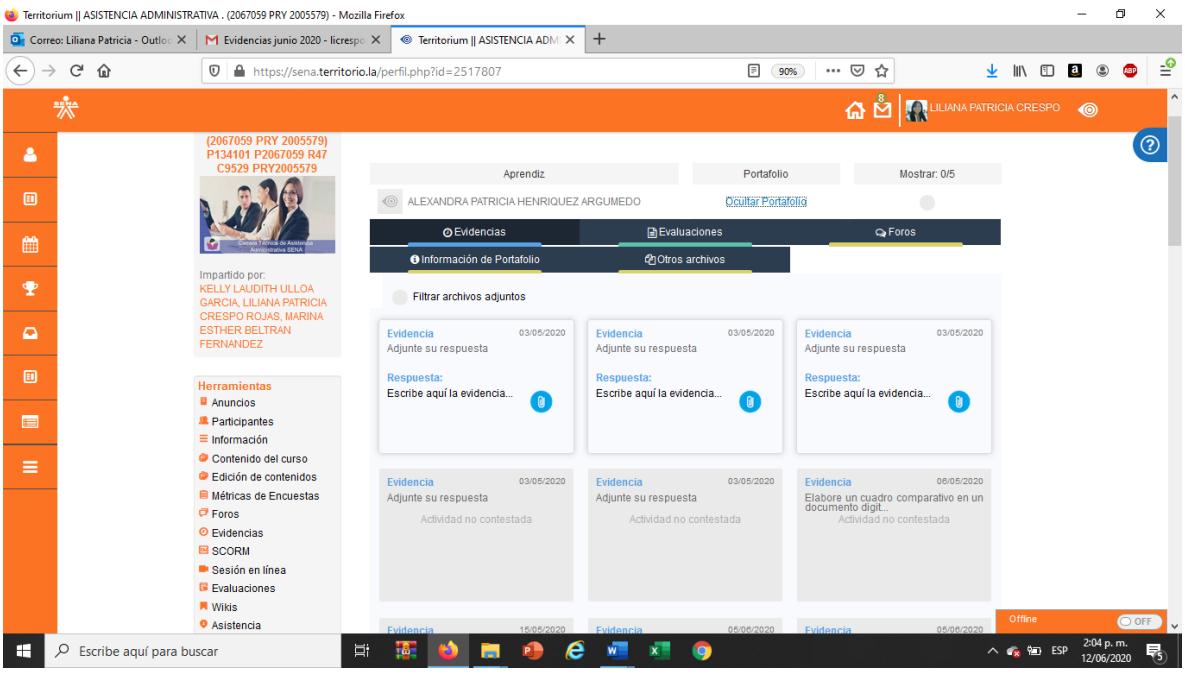

Territorium || ASISTENCIA ADMINISTRATIVA . (2067059 PRY 2005579) - Mozilla Firefox
https://sena.territorio.la/perfil.php?id=2517807
LILIANA PATRICIA CRESPO
ASISTENCIA ADMINISTRATIVA . (2067059 PRY 2005579) P134101 P2067059 R47 C9529 PRY2005579
Impartido por:
KELLY LAUDITH ULLOA GARCIA, LILIANA PATRICIA CRESPO ROJAS, MARINA ESTHER BELTRAN FERNANDEZ
Herramientas
Anuncios
Participantes
Información
Contenido del curso
Edición de contenidos
Métricas de Encuestas
Foros
Evidencias
SCORM
Sesión en línea
Elaborar un protocolo de servicio al cliente para las mypimes, teniendo en cuenta la actividad económica, estructura organizacional y tipos de clientes.
evidencia para equipos en especifico:No
Fecha de entrega: 2020-12-20 00:00
Se aceptarán entregas tardías
Instructor: LILIANA PATRICIA CRESPO ROJAS
Enlace para evidencia: http://sena.territorio.la/tarea_tt.php?tarea=15610942
Archivos
Enlazada a ponderación: Ninguna
Precondiciones: Ninguna
Rúbrica: No asignada
Editar
Calificaciones
Descargar ZIP
Calificar Evidencia
Evidencia aún en tiempo.
Evidencia sin respuesta.
Evidencia con respuesta tardía.
Selecciona todos
ELISA BELEÑO DURAN
Archivos adjuntos
Id Tarea:No entregada
Esta evidencia no contiene archivos
Intentos: 0
Sn
JOSE MARIA BERMUDEZ ARRIETA
Archivos adjuntos
Id Tarea:No entregada
Esta evidencia no contiene archivos
Sn
Offline
OFF
Escribe aquí para buscar
ESP
10:51 p. m.
11/06/2020

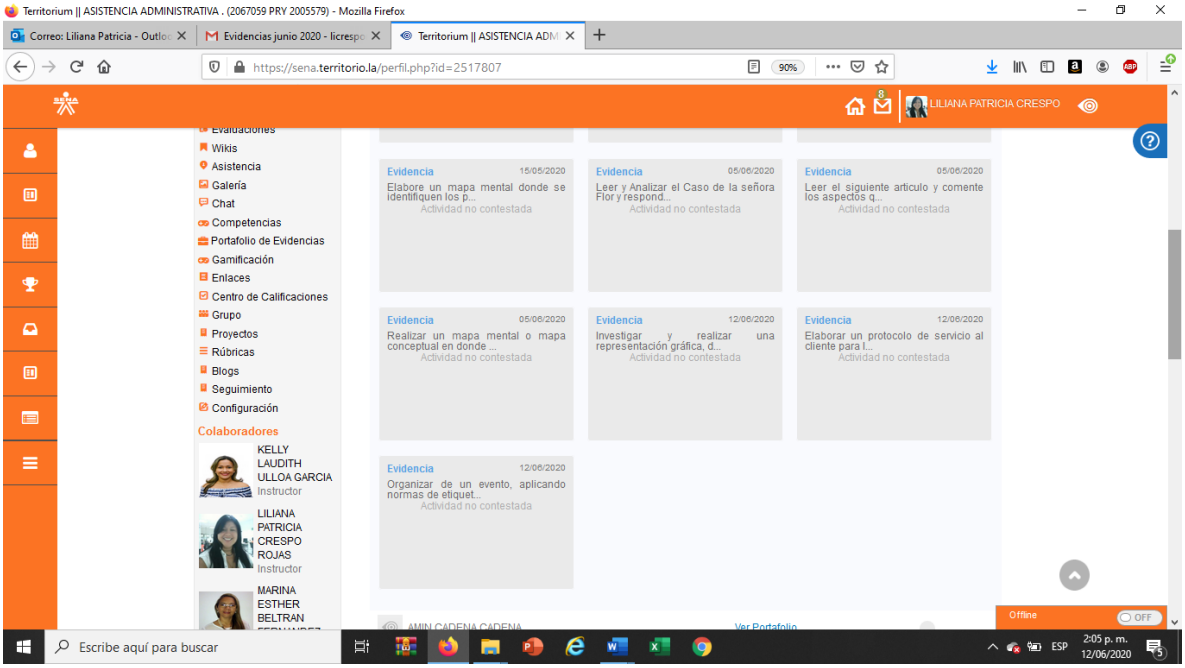

Territorium - Mozilla Firefox
https://sena.territorio.la/content_mooc.php?idMateria=318442
LILIANA PATRICIA CRESPO
ASISTENCIA ADMINISTRATIVA . (2067059 PRY 2005579)
Asistencia Administrativa . (2067059 Pry 2005579)
PROYECTO
Induccion a la Plataforma
Cronograma
Actividades Iniciales
Actividad 1
Actividad 2
Actividad 3
Actividad 4
Actividad 5
Actividad 6
Actividad 7
Actividad 8
Elaboracion de eventos
Elaboracion de eventos
ÉTICA
GENERALIDADES
FASES DEL PROYECTO FORMATIVO
ELABORACION DE EVENTOS
+ Mostrar descripción
1 de 1
Organizar de un evento, aplicando normas de etiqueta y protocolo, de acuerdo a la actividad económica de la Mipyme.
Ver Evidencia
Fecha de entrega: 2020-06-11 22:58:00
Sin archivos adjuntos
1 de 1
Territorium 2019 © Todos los derechos reservados.
Offline
OFF
Escribe aquí para buscar
ESP
10:59 p. m.
11/06/2020


Territorium || ASISTENCIA ADMINISTRATIVA . (2067059 PRY 2005579) - Mozilla Firefox
https://sena.territorio.la/perfil.php?id=2517807
LILIANA PATRICIA CRESPO
ASISTENCIA ADMINISTRATIVA . (2067059 PRY 2005579) P134101 P2067059 R47 C9529 PRY2005579
Impartido por:
KELLY LAUDITH ULLOA GARCIA, LILIANA PATRICIA CRESPO ROJAS, MARINA ESTHER BELTRAN FERNANDEZ
Herramientas
Anuncios
Participantes
Información
Contenido del curso
Edición de contenidos
Métricas de Encuestas
Foros
Evidencias
SCORM
Sesión en línea
PORTAFOLIO DE EVIDENCIAS
Aprendiz
Portafolio
Mostrar: 0/5
ALEXANDRA PATRICIA HENRIQUEZ ARGUMEDO
AMIN CADENA CADENA
ANA YURITZA FLOREZ NIETO
ANGIE CAROLINA VILLAFAÑE PISCIOTTI
CLAUDIA ELENA RANGEL CADENA
DENIS MARIA MARTINEZ DAVILA
DIDIER JOSE CASTRO MUÑOZ
EIDYS JIMENA MARTINEZ LOPEZ
ELISA BELEÑO DURAN
GENITH YADINE MARTINEZ BANDERA
JESSICA MARIA CABARCAS LOPEZ
JHON FREDY RINCÓN ARIAS
Ver Portafolio
Offline
OFF
Escribe aquí para buscar
ESP
2:03 p. m.
12/06/2020


Territorium || ASISTENCIA ADMINISTRATIVA . (2067059 PRY 2005579) - Mozilla Firefox
https://sena.territorio.la/perfil.php?id=2517807
LILIANA PATRICIA CRESPO
Sesión en línea
Evaluaciones
Wikis
Asistencia
Galería
Chat
Competencias
Portafolio de Evidencias
Gamificación
Enlaces
Centro de Calificaciones
Grupo
Proyectos
Rúbricas
Blogs
Seguimiento
Configuración
Colaboradores
KELLY LAUDITH ULLOA GARCIA
Instructor
LILIANA PATRICIA CRESPO ROJAS
Instructor
JHON FREDY RINCÓN ARIAS
JOSE MARIA BERMUDEZ ARRIETA
JUNEIS CAROLINA RANGEL HIDALGO
KATY JULIETH MARTINEZ RICO
MAIRA ALEJANDRA MORALES LEON
MARIA FERNANDA PERALTA OSPINO
MAYERLIS CARREÑO POLANCO
MELBA ISABEL GUZMAN MARTINEZ
MERLYS NAVARRO SAN JUAN
RUBY MARIA MARTINEZ PEDROZO
SANDRI YULIETH MARTINEZ FLOREZ
SARY PASTRANA CRESPO
VALENTINA SOFIA GONZALEZ GONZALEZ
VIANIS YOHANA HERRAN PARRA
WENDY NAYELIS MARTINEZ ROJAS
Ver Portafolio
Offline
OFF
Escribe aquí para buscar
ESP
2:04 p. m.
12/06/2020


Territorium || ASISTENCIA ADMINISTRATIVA . (2067059 PRY 2005579) - Mozilla Firefox
https://sena.territorio.la/perfil.php?id=2517807
LILIANA PATRICIA CRESPO
Enlaces
Centro de Calificaciones
Grupo
Proyectos
Rúbricas
Blogs
Seguimiento
Configuración
Colaboradores
KELLY LAUDITH ULLOA GARCIA
Instructor
LILIANA PATRICIA CRESPO ROJAS
Instructor
MARINA ESTHER BELTRAN FERNANDEZ
Instructor
MARIA FERNANDA PERALTA OSPINO
MAYERLIS CARREÑO POLANCO
MELBA ISABEL GUZMAN MARTINEZ
MERLYS NAVARRO SAN JUAN
RUBY MARIA MARTINEZ PEDROZO
SANDRI YULIETH MARTINEZ FLOREZ
SARY PASTRANA CRESPO
VALENTINA SOFIA GONZALEZ GONZALEZ
VIANIS YOHANA HERRAN PARRA
WENDY NAYELIS MARTINEZ ROJAS
YAQUELIN RINCON PALOMINO
YARATAITH ROJAS PALOMINO
YINED MARIA MERCADO RANGEL
YOHANDRIS PEDROZO GULLOSO
Ver Portafolio
Territorium © 2019 - Todos los derechos reservados.
Offline
OFF
Escribe aquí para buscar
ESP
2:04 p. m.
12/06/2020


Territorium || ASISTENCIA ADMINISTRATIVA . (2067059 PRY 2005579) - Mozilla Firefox
https://sena.territorio.la/perfil.php?id=2517807
LILIANA PATRICIA CRESPO
(2067059 PRY 2005579) P134101 P2067059 R47 C9529 PRY2005579
Impartido por:
KELLY LAUDITH ULLOA GARCIA, LILIANA PATRICIA CRESPO ROJAS, MARINA ESTHER BELTRAN FERNANDEZ
Herramientas
Anuncios
Participantes
Información
Contenido del curso
Edición de contenidos
Métricas de Encuestas
Foros
Evidencias
SCORM
Sesión en línea
Evaluaciones
Wikis
Asistencia
Aprendiz
Portafolio
Mostrar: 0/5
ALEXANDRA PATRICIA HENRIQUEZ ARGUMEDO
Ocultar Portafolio
Evidencias
Evaluaciones
Foros
Información de Portafolio
Otros archivos
Filtrar archivos adjuntos
Evidencia
03/05/2020
Adjunte su respuesta
Respuesta:
Escribe aquí la evidencia...
Actividad no contestada
06/05/2020
Elabore un cuadro comparativo en un documento digit...
Offline
OFF
Escribe aquí para buscar
ESP
2:04 p. m.
12/06/2020


Territorium || ASISTENCIA ADMINISTRATIVA . (2067059 PRY 2005579) - Mozilla Firefox
https://sena.territorio.la/perfil.php?id=2517807
LILIANA PATRICIA CRESPO
Wikis
Asistencia
Galería
Chat
Competencias
Portafolio de Evidencias
Gamificación
Enlaces
Centro de Calificaciones
Grupo
Proyectos
Rúbricas
Blogs
Seguimiento
Configuración
Colaboradores
KELLY LAUDITH ULLOA GARCIA
Instructor
LILIANA PATRICIA CRESPO ROJAS
Instructor
MARINA ESTHER BELTRAN
Evidencia 15/05/2020
Elabore un mapa mental donde se identifiquen los p...
Actividad no contestada
Evidencia 05/06/2020
Leer y Analizar el Caso de la señora Flor y respond...
Actividad no contestada
Evidencia 05/06/2020
Leer el siguiente articulo y comente los aspectos q...
Actividad no contestada
Evidencia 05/06/2020
Realizar un mapa mental o mapa conceptual en donde ...
Actividad no contestada
Evidencia 12/06/2020
Investigar y realizar una representación gráfica, d...
Actividad no contestada
Evidencia 12/06/2020
Elaborar un protocolo de servicio al cliente para l...
Actividad no contestada
Evidencia 12/06/2020
Organizar de un evento, aplicando normas de etiquet...
Actividad no contestada
Ver Portafolio
Offline
OFF
Escribe aquí para buscar
ESP
2:05 p. m.
12/06/2020