teams.microsoft.com/v2/

Forex Street. El mer... | girl-graphic tees| Ch... | Amazon.com: Little... | Amazon.com: VTech... | Simev | Google | Google | Rimac - Programa d... | Gmail | Todos los marcadores

Búsqueda (Ctrl+Alt+E)

El mensaje de estado se mostrará en el chat y en los canales cuando alguien le envíe un mensaje o @mencione.



2925587 TECNOLOGO EN G...

Página principal
Class Notebook
Trabajo de clase
Tareas
Notas
Reflect
Insights

Canales principales
General
EmpresaSimuladaTGA2925587

Página principal

Detalles de la página | Análisis | Publicado el 10/4/2024 | Compartir | Editar



2925587 TECNÓLOGO EN GESTIÓN ADMINISTRATIVA

Espacio de comunicación y mensajes de los instructores

Educators: Use this space to share class descriptions, announcements, updates, or whatever you want.

Recursos | Próximas Tareas

ESP 7:46 a. m. 8/12/2024

teams.microsoft.com/v2/

Forex Street. El mer... | girl-graphic tees| Ch... | Amazon.com: Little... | Amazon.com: VTech... | Simev | Google | Google | Rimac - Programa d... | Gmail | Todos los marcadores

Búsqueda (Ctrl+Alt+E)

El mensaje de estado se mostrará en el chat y en los canales cuando alguien le envíe un mensaje o @mencione.

Todos los equipos



2925587 TECNOLOGO EN G...

Página principal
Class Notebook
Trabajo de clase
Tareas
Notas
Reflect
Insights

Canales principales
General

Trabajo de clase

SERVICIO AL CLIENTE RAP2,3,4 - SANDRA GRAJALES

Publicado

- Guia_SVC_Rap2,3,4_2024_TGA
- PlanConcertadoTrabajo_ SVC_Rap2,3,4_2925587TGA
- Actividad No.3A: Consulta Evaluación del servicio
  Vence el 7 oct • SVC-SandraGrajales — 31/31
- Actividad No.3B: Juego de Roles Clientes Dificiles
  Vence el 22 oct • SVC-SandraGrajales — 31/31
- Actividad 3C: Evaluación Saberes Previos RAP1 SVC — 31/31

Agregar módulo

ESP 7:46 a. m. 8/12/2024

teams.microsoft.com/v2/

Forex Street. El mer... girl-graphic tees| Ch... Amazon.com: Little... Amazon.com: VTech... Simev Google Google Rimac - Programa d... Gmail Todos los marcadores

Búsqueda (Ctrl+Alt+E)

Actividad 54
Chat
Llamadas
Tareas
Equipos
Calendario
Aplicaciones

Guia_SVC_Rap2,3,4_2024_TGA.pdf

Editar Cerrar

Materiales: Base de datos Sena,

3.2.5. Actividad de Aprendizaje No.6: Análisis de datos y toma de decisiones

La medición del servicio interno y externo, así como la percepción de nuestros clientes nos debe arrojar datos para establecer fortalezas y debilidades en torno al servicio y productos de la organización, es por esto que la información se torna de vital entrada para la mejora continua de la organización.

Para esta actividad evaluaremos el servicio dado por el proceso de Contratación de aprendices; se dividirá la ficha en seis grupos los cuales crearan diferentes preguntas que realizarían a los aprendices del Centro de Comercio y Servicios para evaluar y medir el servicio a los aprendices por parte del proceso de Contratación de aprendices y los funcionarios que atienden, estas preguntas se socializaran a modo de foro y se determinaran las que más se ajusten para ser integradas en un formulario de Google, el cual será aplicado a algunas fichas de la noche, estos datos obtenidos serán analizados y se generara un informe final de los resultados y propuestas de mejorar.

Ambiente de aprendizaje: plataforma LMS . Meet Microsoft.
Evidencia de aprend
Materiales: Computad

5 / 10

ESP 7:47 a. m. 8/12/2024

teams.microsoft.com/v2/

Forex Street. El mer... girl-graphic tees| Ch... Amazon.com: Little... Amazon.com: VTech... Simev Google Google Rimac - Programa d... Gmail Todos los marcadores

Búsqueda (Ctrl+Alt+E)

Actividad Chat Llamadas Tareas Equipos Calendario Aplicaciones

PlanConcertadoTrabajo_ SVC_Rap2,3,4_2925587TGA.pdf

Editar Cerrar

DESARROLLO DE LA RUTA DE APRENDIZAJE

Programa de Formacion: TECNÓLOGO EN GESTIÓN ADMINISTRATIVA
Competencia: FACILITAR EL SERVICIO A LOS CLIENTES INTERNOS Y EXTERNOS DE ACUERDO CON LAS POLÍTICAS DE LA ORGANIZACIÓN.

Resultado de Aprendizaje	Actividades para desarrollar	Forma de entrega o presentación		Fecha límite de entrega	Aprobó	
		Física	*Digital*		*SI*	*NO*
Rap2: proporcionar atención y servicio al cliente, en inglés y en español, de manera efectiva, a través de los medios tecnológicos y los aplicativos disponibles, aplicando la comunicación empresarial, los estándares de calidad y las políticas de la organización.	Actividad No.1 Reflexión Inicial	*X*		04/10/2024		
	Actividad No. 2: Saberes Previos	*X*		04/10/2024		
	Actividad No.3: Consulta Evaluación del servicio		X	11/10/2024		
Rap3: Utilizar los aplicativos (software-hardware) y sus características, en la satisfacción de los clientes, el mejoramiento continuo, de acuerdo con las políticas de la organización.	Actividad No.4: Técnicas de evaluación del servicio al cliente	*X*	X	a) 18/10/2024 b) 24/10/2023 c) 08/11/2024		
	Actividad No.5: Aplicativos, software de Servicio al cliente	*X*	X	22/11/2024		
Rap4: Operar los recursos técnicos y tecnológicos disponibles para la atención y servicio al cliente de acuerdo con las políticas de la organización, las normas de gestión de calidad, de seguridad y salud ocupacional.	Actividad No.6: Análisis de datos y toma de decisiones			29/11/2024		
	Telefónico en español y en inglés.			11/12/2024		

1 / 1

ESP 7:48 a. m. 8/12/2024