REGIONAL	RISARALDA	**CENTRO DE FORMACIÓN**	Comercio y Servicios	**CIUDAD / MUNICIPIO**	PEREIRA
INSTITUCIÓN EDUCATIVA		**SENA**		**# DE FICHA**	3142852
PROGRAMA DE FORMACIÓN		ATENCION AL CLIENTE EN LOS PROCESOS ADMINISTRATIVOS		**CÓDIGO DEL PROGRAMA**	12210010
COMPETENCIA		Atender clientes de acuerdo con procedimiento de servicio y normativa		**FECHA INICIO**	02-12-2024

RAP	**ACTIVIDAD A DESARROLLAR (Objetivo)**	**MATERIALES y AYUDAS DIDACTICAS**	**FORMA DE ENTREGA**		**FECHA DE ENTREGA**	**ENTREGÓ**	
			FÍSICA	**DIGITAL**		**SI**	**NO**
01. Identificar los factores que intervienen en las estrategias de atención al cliente, de acuerdo con las políticas y estándares de calidad organizacional.	1. Evidencia 01: Taller de Identificación de estrategias	Taller		X	09-12-2024		
05. Valorar la atención según la satisfacción evidenciada por el cliente.	2. Evidencia 02: Diseñe una encuesta de satisfacción	Encuesta		X	09-12-2024		
03. Direccionar el requerimiento del cliente según procedimientos de servicio	3. Evidencia 03: Taller 1 requerimiento 4. Evidencia 04: Taller 2 requerimiento	Taller práctico comunicación asertiva		X	09-12-2024		

02. Atender al cliente a través de los canales disponibles teniendo en cuenta sus características, condición (física humana y social), necesidades y los protocolos	5. Evidencia 05: Protocolo atención al cliente	Taller práctico		X	09-12-2024		
04. Propiciar la solución de las necesidades del cliente según procedimientos de servicio Organizacionales.	6. Evidencia 06: Actividad negociación	Taller práctico		X	09-12-2024		