PLAN DE TRABAJO CONCERTADO

Fecha:	2 de diciembre 2024
Competencia:	**Atender clientes de acuerdo con procedimiento de servicio y normativa.**
FICHA:	3142985

Resultados	**Actividades a desarrollar**	**Forma de entrega o presentación**		**Fecha de entrega o presentación**	**Entrego**	
		Física	*Digital*		*SI*	*NO*
1. Identificr los factores que intervienen en las estrategias de atención al cliente, de acuerdo con las políticas y estándares de calidad organizacional. **3. Direccionar el requerimiento del cliente según procedimientos de servicio.** **2. Atender al cliente a través de los canales disponibles teniendo en cuenta sus características,** **4 Propiciar la solución de las**	**Actividad 1 (reflexión inicial):** Lo invitamos a visualizar el siguiente video https://www.youtube.com/watch?v=5xGoNUkHpZQ posteriormente participe en un foro dispuesto en la plataforma respondiendo las siguientes preguntas: a. Porque es importante el servicio al cliente en la empresa b. Cuáles son los beneficios para la empresa de tener una estrategia de servicio al cliente.	X		3 de diciembre	x	
	Actividad 2: En los grupos de trabajo, deben realizar el flujograma y la matriz del ciclo del servicio para la atención del cliente en el punto de venta en el esquema sugerido por el instructor.	*X*		5 de diciembre	x	
	Actividad 3: Realizar una investigacion y discusion en los equipos de trabajo sobre los medios tecnologicos que conocen entre ellos y luego socializarlos al resto del grupo	X		10 de diciembre	x	
	Actividad 4: En los mismos grupos de trabajo que conformaron, deben diseñar el protocolo de servicio en el formato dispuesto por el instructor, donde definan el conjunto de políticas y comportamientos que se deben realizar en el proceso de atención al cliente en el punto de venta.	X		12 de diciembre	x	

necesidades del cliente según procedimientos de servicio organizacionales **5 Valorar la atención según la satisfacción evidenciada por el cliente.**	**Actividad 5:** El instructor asignara a cada grupo colaborativo un tipo de cliente. Deben preparar un socio drama para exponer el tipo de cliente, mostrando sus rasgos característicos y como se debe actuar.	x		14 de diciembre	x	
	Actividad 6: En los mismos grupos de trabajo que conformaron, deben diseñar el protocolo de servicio en el formato dispuesto por el instructor, donde definan el conjunto de políticas y comportamientos que se deben realizar en el proceso de atención al cliente en el punto de venta.	X		14 de diciembre	x	

Aprendiz:	Atencion al ciente	**Instructor:**	Luz Nancy Franco B.
Documento del Aprendiz:		**Documento del instructor:**	42127172
Firma del aprendiz:		*Firma del instructor:*	