CRONOGRAMA DE ACTIVIDADES
PROGRAMA DE FORMACIÓN COMPLEMENTARIA:
ATENCIÓN AL CLIENTE POR MEDIOS TECNOLÓGICOS
CENTRO DE COMERCIO Y SERVICIOS– RISARALDA / PEREIRA

Documento descargable AQUÍ

FECHA DE INICIO Y FIN DE FORMACIÓN:	18/11/24 AL 17/12/24
FECHA LÍMITE DE RECEPCIÓN DE ACTIVIDADES:	*16/12/24*

UNIDAD TEMÁTICA	RESULTADO DE APRENDIZAJE (RAP)	CONFERENCIAS WEB	EVIDENCIAS DE APRENDIZAJE	FECHAS DE ENTREGA	
				INICIA	FINALIZA
Actividades iniciales	**N/A**		Realizar la "**Actualización de datos del Aprendiz**", segúnindicaciones, ***no calificable***. Participación en el "**Foro Social**", ***no calificable***.		
AA1.	Comprenderlos factores que intervienen en la atención al cliente conbase en medios y herramientas tecnológicas.	21/11/24 a las 2:30PM	Mapa conceptual sobre los factores de atención y servicio alcliente. **AA1-EV01.** ***Calificable***	18/11/24	25/11/24
AA2.	Utilizar herramientas tecnológicas adecuadas para la atención al cliente de acuerdo con losestándares y políticas organizacionales.	28/11/24 a las 2:30PM	Foro. Diapositivas dinámicas sobre las normas, estrategias y medios tecnológicos para la atención y servicio al cliente. **AA3-EV01.*Calificable***	26/11/24	02/12/24
AA3.	Dar respuesta a las necesidadesde los clientes de acuerdo con protocolos, políticas dela empresa y medios tecnológicos disponibles.	05/12/24 a las 2:30PM	Lista de chequeo sobre protocolos y políticas de la empresapara dar respuesta a las necesidades del cliente. **AA2-EV01.** ***Calificable***	03/12/24	09/12/24
AA4.	Reconocerlos criterios de evaluacióndel servicio teniendo en cuenta protocolos y manuales de atención al cliente.	12/12/24 a las 2:30PM	Taller sobre evaluación de la atención y servicio al cliente. **AA4-EV01.** ***Calificable***	10/12/24	16/12/24

FECHA LÍMITE DE RECEPCIÓN DE ACTIVIDADES 16/12/24
FECHA DE CIERRE: 17/12/24

CRITERIO DE EVALUACIÓN: A= Aprobado N= No Aprobado

***Horario sujeto a variación, siempre que se dé un cambio a la programación, el instructor comunicará oportunamente a través de anuncios y/o correos electrónicos.