

## Evidencia 1.1

### Capturas de pantalla Zajuna

The screenshot shows the Zajuna forum interface. The top navigation bar includes the logo, user profile (LINA MARCELA TREJOS RODAS), and a 'Modo de edición' button. The main header displays 'ADMINISTRACION DE RECURSOS HUMANOS (3127096)' and 'Mis cursos / P\_13410029\_V\_3127096\_R\_63\_C\_9538 / ANUNCIOS'. The left sidebar, titled 'PANEL DE NAVEGACIÓN', lists various course sections and a 'Participantes' section. The main content area, 'ANUNCIOS', features a search bar and a 'Añadir un nuevo tema de debate' button. Below this is a table of announcements:

|                                                                                                   | Comenzado por                    | Último mensaje ↓                 | Rélicas |
|---------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------|----------------------------------|---------|
| <b>Debate</b>                                                                                     |                                  |                                  |         |
| Anuncio grabación y resumen Conferencia web Unidad IV. Reconocer los principales elementos que... | LINA MARCELA T...<br>2 dic 2024  | LINA MARCELA T...<br>2 dic 2024  | 0       |
| Anuncio apertura unidad IV                                                                        | LINA MARCELA T...<br>29 nov 2024 | LINA MARCELA T...<br>29 nov 2024 | 0       |
| Anuncio cierre unidad 3                                                                           | LINA MARCELA T...<br>29 nov 2024 | LINA MARCELA T...<br>29 nov 2024 | 0       |

The screenshot shows the Zajuna course editor interface. The top navigation bar is similar to the forum page. The left sidebar, titled 'Administración del curso', lists various course management options. The main content area displays course details for 'ADMINISTRACION DE RECURSOS HUMANOS (3127096)'. It includes a description of the course and a list of activities:

- Grabación**
- Grabación y resumen Conferencia web Unidad IV. Reconocer los principales elementos que constituyen una nómina teniendo en cuenta la aplicación de la normatividad vigente. 02/12/24**

Below the activities, there is a section for 'AGREGAR UN BLOQUE' and a button to 'Añadir una actividad o un recurso'. The bottom of the page shows the user's login status: 'Usted se ha identificado como LINA MARCELA TREJOS RODAS (Cerrar sesión)' and a link to 'Resumen de retención de datos'.

Editar curso: SERVICIO AL CLIENTE | Correo: Lina Marcela Trejos Roda | WhatsApp

https://zajuna.sena.edu.co/zajuna/course/view.php?id=39038

Importar favoritos | Guía de Orientación... | Word | Microsoft 365 | LMS ZAJUNA- CMS | Comunidad instruct... | Comunidad aprendi... | Storywizard.ai | Crea... | Imprimir dibujos

GUÍA 3  
ACTIVIDAD DE APRENDIZAJE GUÍA 4  
SESIONES EN LÍNEA  
P\_13410029\_V\_3127096\_R\_63\_C\_9538  
P\_51250038\_V\_2789975\_R\_63\_C\_9538  
P\_12210048\_V\_3082971\_R\_63\_C\_9538  
P\_13420107\_V\_3023303\_R\_63\_C\_9538  
P\_13410029\_V\_3000154\_R\_63\_C\_9538  
P\_13410029\_V\_3000156\_R\_63\_C\_9538  
P\_12210048\_V\_3084140\_R\_63\_C\_9538  
Más ...

CALENDARIO  
diciembre 2024

ACTIVIDAD DE APRENDIZAJE GUÍA 3  
Add section

ACTIVIDAD DE APRENDIZAJE GUÍA 4

Guía de aprendizaje 4

Material de formación

Material de apoyo

Foro temático: La importancia del telemarketing.  
Vencimiento: jueves, 5 de diciembre de 2024, 23:59

Prueba de conocimiento: Telemarketing  
Abrió: miércoles, 13 de noviembre de 2024, 00:31 Cierre: lunes, 9 de diciembre de 2024, 23:59

Blog: Aplicabilidad del telemarketing  
Vencimiento: jueves, 5 de diciembre de 2024, 23:59

Añadir una actividad o un recurso

Editar curso: SERVICIO AL CLIENTE | Correo: Lina Marcela Trejos Roda | WhatsApp

https://zajuna.sena.edu.co/zajuna/course/view.php?id=39038

Importar favoritos | Guía de Orientación... | Word | Microsoft 365 | LMS ZAJUNA- CMS | Comunidad instruct... | Comunidad aprendi... | Storywizard.ai | Crea... | Imprimir dibujos | Configuración y más (Alt+F)

Accede a SOFIA Área Personal

Mis cursos / P\_12210048\_V\_3127095\_R\_63\_C\_9538

PRÓXIMOS EVENTOS

Sondeo inicial cierra  
jueves, 5 diciembre, 11:59 PM

Prueba interactiva: Poniend...  
jueves, 5 diciembre, 11:59 PM

Se cierra Prueba de conoci...  
jueves, 5 diciembre, 11:59 PM

Prueba interactiva: La comu...  
jueves, 5 diciembre, 11:59 PM

Foro temático: La importanc...  
jueves, 5 diciembre, 11:59 PM

Blog: Aplicabilidad del telem...  
jueves, 5 diciembre, 11:59 PM

Ir al calendario...

PANEL DE NAVEGACIÓN

ANUNCIO

SERVICIO AL CLIENTE  
MEDIANTE LA COMUNICACIÓN  
TELEFÓNICA

ANUNCIOS

Añadir una actividad o un recurso

Editar curso: SERVICIO AL CLIENTE | Correo: Lina Marcela Trejos Rodas | WhatsApp

https://zajuna.sena.edu.co/zajuna/course/view.php?id=39037

Importar favoritos | Guía de Orientación... | Word | Microsoft 365 | LMS ZAJUNA- CMS | Comunidad instruct... | Comunidad aprendi... | Storywizard.ai | Crea... | Imprimir dibujos

Grabación

Grabación y resumen Conferencia web Unidad IV. Emplear normas de cortesía para la redacción de mensajes destinados a los clientes. 02/12/24

Se inició la sesión a la hora programada, durante esta se expusieron los puntos que se deben tener en cuenta en el buen desarrollo del programa de formación virtual, como exploración de la plataforma (anuncios, contenidos del curso, cronograma, calificaciones...), se recuerdan los canales de comunicación que se tienen con el instructor.

Se explicó qué es el telemarketing, definiéndolo como una técnica de ventas y atención al cliente que utiliza las telecomunicaciones para contactar y gestionar relaciones con los clientes. También se discutió la organización del servicio telefónico, destacando la estructura necesaria para su funcionamiento eficiente. Se expusieron las principales funciones del telemarketing, como la promoción de productos, la atención a reclamaciones y la captación de clientes. Además, se analizaron los elementos esenciales de esta técnica, tales como el uso de tecnología, capacitación del personal y estrategias de marketing. Finalmente, se detallaron los diferentes tipos de telemarketing, como el inbound y outbound.

Grabación

+ Añadir una actividad o un recurso

Add section

Usted se ha identificado como LINA MARCELA TREJOS RODAS (Cerrar sesión)

Resumen de retención de datos

https://zajuna.sena.edu.co/zajuna/mod/forum/discuss.php?id=2017857

Importar favoritos | Guía de Orientación... | Word | Microsoft 365 | LMS ZAJUNA- CMS | Comunidad instruct... | Comunidad aprendi... | Storywizard.ai | Crea... | Imprimir dibujos

Accede a SOFIA | Área Personal

LINA MARCELA TREJOS RODAS | Modo de edición

Anuncio apertura unidad IV

Mostrar respuestas anidadas | Mover este debate a... | Mover | Configuraciones

Anuncio grabación y resumen Conferencia web Unidad IV. Emplear normas de cortesía para la redacción de mensajes destinados a los clientes. 02/12/24 de LINA MARCELA TREJOS RODAS - martes, 3 de diciembre de 2024, 07:00

Estimados aprendices,

Cordialmente me permito compartirles enlace de la Grabación Conferencia web Unidad IV. Emplear normas de cortesía para la redacción de mensajes destinados a los clientes. 02/12/24; para acceder a la grabación, puede hacerlo dando clic aquí o dirigirse al menú principal izquierdo siguiendo la ruta SESIONES EN LÍNEA/Grabaciones sesiones en línea/ Grabación Conferencia web Unidad IV. Emplear normas de cortesía para la redacción de mensajes destinados a los clientes. 02/12/24.

Ánimo para el desarrollo de las actividades y óptimo cumplimiento de la formación.

Lina Marcela Trejos Rodas - Tutora virtual

Enlace permanente | Editar | Borrar | Responder

Editar curso: SERVICIO AL CLIENTE | Correo: Lina Marcela Trejos Rodas | WhatsApp

https://zajuna.sena.edu.co/zajuna/course/view.php?id=39043

Importar favoritos | Guía de Orientación... | Word | Microsoft 365 | LMS ZAJUNA- CMS | Comunidad instruct... | Comunidad aprendi... | Storywizard.ai | Crea... | Imprimir dibujos

Accede a SOFIA | Área Personal | LINA MARCELA TREJOS RODAS | Modo de edición

jueves, 5 diciembre, 11:59 PM

Blog: Aplicabilidad del telem...  
jueves, 5 diciembre, 11:59 PM

Se cierra Prueba de conoci...  
jueves, 5 diciembre, 11:59 PM

Ir al calendario...

PANEL DE NAVEGACIÓN

- Mis cursos
- Página principal del sitio
- Secciones
- Mis cursos
- P. 12210048\_V\_3127113\_R\_63\_C\_9538
  - Participantes
  - Calificaciones
  - ANUNCIOS
  - INFORMACIÓN GENERAL
  - CRONOGRAMA
  - ACTIVIDADES INICIALES
  - ACTIVIDAD DE APRENDIZAJE GUÍA 1

ANUNCIOS

Añadir una actividad o un recurso

Add section

INFORMACIÓN GENERAL

- Información del programa
- Diseño curricular
- Documentos de interés para el aprendiz
- Biblioteca SENA

ESP LAA 4:50 p. m. 2/12/2024

https://zajuna.sena.edu.co/zajuna/mod/quiz/view.php?id=2788681

Importar favoritos | Guía de Orientación... | Word | Microsoft 365 | LMS ZAJUNA- CMS | Comunidad instruct... | Comunidad aprendi... | Storywizard.ai | Crea... | Imprimir dibujos

Accede a SOFIA | Área Personal | LINA MARCELA TREJOS RODAS | Modo de edición

Abierto: miércoles, 13 de noviembre de 2024, 00:00  
Cierra: jueves, 5 de diciembre de 2024, 23:59

Estimado aprendiz:

Le invitamos a participar de la prueba de conocimiento correspondiente al cuarto resultado de aprendizaje.

SENA

Continuar la previsualización anterior

Intentos permitidos: 3  
Límite de tiempo: 1 hora  
Método de calificación: Calificación más alta  
Calificación para aprobar: 70,00 de 100,00

Intentos: 49  
Resumen de sus intentos previos

Guía de aprendizaje 4  
Material de formación  
Material de apoyo  
Foro temático: La importancia del telemarketing.  
Prueba de conocimiento. Telemarketing

ESP LAA 4:51 p. m. 2/12/2024