TIEMPO ACT. APOYO A LA FORMACION

INSTRUCTOR: LUCAS BAUTISTA PARRA

CENTRO DE FORMACIÓN: CENTRO NACIONAL DE HOTELERIA, TURISMO Y ALIMENTOS

FECHA INICIAL: 01/12/2024 00:00:00

FECHA FINAL: 07/12/2024 23:59:59

ACTIVIDADES ACADÉMICAS

FICHA DE APRENDIZAJE: 3129718 - SERVICIO AL CLIENTE

• COMPETENCIA DE APRENDIZAJE: Atender clientes de acuerdo con procedimiento de servicio y normativa

RESULTADOS DE APRENDIZAJE

1. PRESTAR SERVICIO AL CLIENTE TENIENDO EN CUENTA POLÍTICAS DE LA ORGANIZACIÓN 32H

2. VALIDAR SATISFACCIÓN DEL CLIENTE SEGÚN PROTOCOLOS DE LA ORGANIZACIÓN 16H

HORAS DEDICADAS EN LA FICHA : 20,00

FICHA DE APRENDIZAJE: 3138543 - MONTAJE PARA SERVICIO DE ALIMENTOS Y BEBIDAS

• COMPETENCIA DE APRENDIZAJE: SERVIR A LOS CLIENTES DE ACUERDO A LOS ESTÁNDARES ESTABLECIDOS (EQUIVALE A LA NORMA NTS USNA 002 DEL MINCOMERCIO, INDUSTRIA Y

RESULTADOS DE APRENDIZAJE

APLICAR PROGRAMAS DE SERVICIO DE ACUERDO CON LAS POLÍTICAS DE LA EMPRESA Y NORMAS DE BPM (BUENAS PRÁCTICAS DE MANIPULACIÓN).

CONTROLAR EL MATERIAL DE SERVICIO DE ACUERDO A SU FINALIDAD Y POLÍTICAS DE LA EMPRESA.

IDENTIFICAR FORTALEZAS Y ASPECTOS A MEJORAR EN EL DESARROLLO DE LOS PROCESOS CON BASE EN CONOCIMIENTOS TÉCNICOS Y RESULTADOS DE LA EVALUACIÓN.

MONTAR EL ÁREA DE SERVICIO DE ACUERDO CON PROCEDIMIENTOS Y NORMAS DE SEGURIDAD OCUPACIONAL, HIGIENE Y BPM.

REALIZAR EL PRE-ALISTAMIENTO (MISE AN PLACE, EXPRESIÓN TÉCNICA EN FRANCÉS), NECESARIO PARA EL SERVICIO DE ACUERDO CON LAS NECESIDADES DEL CLIENTE Y PROTOCOLOS DEL SERVICIO.

HORAS DEDICADAS EN LA FICHA : 25,00

TOTAL HORAS ACTIVIDADES ACADÉMICAS: 45,00

EVENTOS DE DIVULGACIÓN TECNOLÓGICA - EDT´s

FICHA	FECHA INICIO	FECHA FINAL	EVENTO	HORAS

TOTAL TIEMPO EDT´s: 0,00

ACTIVIDADES ADICIONALES

FECHA INICIAL	FECHA FINAL	ACTIVIDAD	HORAS

TOTAL ACTIVIDADES ADICIONALES: 0,00

INSTRUCTOR: LUCAS BAUTISTA PARRA

CENTRO DE FORMACIÓN: CENTRO NACIONAL DE HOTELERIA, TURISMO Y ALIMENTOS