PROCESO GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO

FORMATO INFORME MENSUAL EJECUCIÓN CONTRACTUAL

Quibdo, julio de 2020

Señor (a)
YILSE ALEIDA RUIZ CARRILLO
SUPERVISOR(A) CONTRATO No. **1404886**
Coordinador Académico
Dependencia: Formacion complementaria-Poblacion Desplazada
En el programa de Emprendimiento
Quibdó – Chocó

Asunto: Informe mensual de ejecución contractual Mes julio del año 2020

Referencia: No (**1404886**) del año (2020)

Rosa Maria Palacios Rodriguez, identificada con la cédula de ciudadanía No. **35.601.300** de Quibdo, en mi calidad de Contratista del SENA, en (Formacion complementaria-Poblacion Desplazada en el Programa de EMPRENDIMIENTO), en cumplimiento del Contrato de Prestación de Servicios de la referencia No (**1404886**), a continuación presento el Informe de actividades realizadas entre el 1 y 30 de julio mes objeto de cobro.

Valor y forma de Pago: Se fija el valor total de VEINTICINCO MILLONES SEISCIENTOS MIL PESOS ($25.600.000) MCTE. Esta suma será pagada por el SENA al contratista de la siguiente manera: a). Un primer pago correspondiente a veintiocho (28) días del mes de marzo por valor de DOS MILLONES NOVECIENTOS OCHENTA Y SEIS MIL SEISCIENTOS SESENTAY SEIS PESOS ($2.986.666.) MCTE. b). Siete (7) pagos iguales correspondientes a los meses de abril, mayo, junio, julio, agosto y septiembre y octubre por valor de TRES MILLONES DOSCIENTOS MIL PESOS ($3.200.000) MCTE. C). Un ultimo pago correspondiente a dos (02) días del mes de noviembre por un valor de DOSCIENTOS TRECE MIL TRESCIENTOS TRINTA Y DOS PESOS ($213.332) MCTE.

Plazo: Será hasta el (2) de (Noviembre) de 2020.

OBJETO:
Contratar la prestación de servicio de un instructor para atender procesos de formación en la modalidad de titulada y/o complementaria victima en el programa EMPRENDIMIENTO.

CLÁUSULA (II)

No	Obligaciones	Acciones realizadas	Evidencias
I	❖ Seleccionar estrategias de enseñanza-aprendizaje-evaluación según programa de formación profesional y el enfoque metodológico adoptado	Realizare el desarrollo de la fromacion del curso servicio y atención al cliente por medio del grupo de whatsApp, por la plataforma Zoom y llamadas, los aprendices desarrollaran Taller sobre el curso tratado, hare las retroalinentaciones necesarias sobre para los aprendices que no pueden escuchar la clases a través de la plataforma zoom sobre temas explicados y consultados por los aprendices.	Formato de talleres Material didáctico sobre el curso servicio y atención al cliente.
II	Orientar los procesos de aprendizaje según las necesidades detectadas en los procesos de evaluación, metodologías de aprendizaje y programas curriculares vigentes.	Las actividades desarrolladas durante el periodo objeto de pago fueron: ❖ Inscripcion de los aprendices en la plataforma Sofia Plus ❖ Concertar con los aprendices a través de la plataforma zoom, WhatsApp y por llamadas telefónicas. ❖ Cencibilizar a los aprendices sobre el curso servicio y atención al cliente y la importancia de este en la creación de ideas de negocio. ❖ Verificacion y Registro de los aprendices en la plataforma Sofía Plus ❖ Acondicionar los elementos del proceso formativo. ❖ Elaboracion del Material didáctico cartilla y talleres como herramientas de formación.	Fichas de inscripción en sofiaplus Audios y pantallazos conversaciones por whatsApp Pantallazos de WhatsApp y grabaciones sobre El curso servicio y atención al cliente creación del grupo de whatsApp para desarrollar la Formacion. Material didáctico cartilla y talleres sobre el curso

		La tematica a desarrollar en el curso son: Que es servicio- servicio al cliente-importancia-caraacteristicas de los clientes-que es el cliente- tipos de cliente-direfencia entre servicio al cliente y atención al cliente- triangulo del servicio-circulo del servicio-videios sobre atención a los clientes, etc.	servicio y atención al cliente Pantallazos conversación por el whatsApp y videollamadas del desarrollo de la formación, audios de las clases en la plataforma zoom.
III	Programar las actividades de enseñanza-aprendizaje-evaluación de conformidad con los módulos de formación y el calendario institucional y el manual de procedimiento para la ejecución de acciones de formación profesional.	En reunión con los aprendices por los medios digitales se concertó el horario y días de trabajo del curso servicio y atención al cliente	Formato de programación
IV	Llevar el registro de evidencias de la actividad enseñanza-aprendizaje en el portafolio personal, para cuando sea requerido.	Reporte de las evidencias de formacon en la plataforma DRIVE	Evidencias en el DRIVE-grabaciones –pantallazoa de WhatsApp- talleres –material didáctico – fichas de caracterización— actas de concertación- - etc
V	Reportar información académica y administrativa según las responsabilidades institucionales asignadas.	Envío y Reporte de información para inscripción a programa de formación	Envio de documentación de aprendices para programación del curso de servicio y atención al cliente
VI	Evaluar la formación de los aprendices durante el proceso educativo de acuerdo con el manual de evaluación vigente	Las fichas 2145563 y 2146504-2146522 ya asociadas en la plataforma sofiaplus.	Fichas en sofiaplus
VII	Atender oportunamente los requerimientos del supervisor del contrato y presentar mensualmente los informes de ejecución del contrato	Presentación de informe de actividades desarrolladas en el mes dejulio	Informe mensual mes de julio
VIII	Apoyar técnicamente en las	No aplico para este periodo	No aplica

	evaluaciones de los procesos de adquisición de bienes y servicios, por el conocimiento profesional contratado previa designación del director regional	(con disponibilidad para ejecutarlo cuando se requiera).	
IX	Reportar 160 horas mes de labores en la formación titulada y/o complementaria	Reportar 8 horas diarias conforme a las obligaciones contractuales el cual se verán reflejadas una vez estén creadas las fichas	Verificar fichas en la plataforma Sofía Plus
X	Verificar antes de la matricula que el personal a atender debe ser minimo el 60% de la población victima, el cual deberá consultado y refrendado por el Equipo de Victimas del Centro, en el aplicativo diseñado para tal fin.	Reporte listado del personal al equipo de victima para ser verificado en la plataforma vivanto.	Personal enviado y verificado en vivanto
XI	Aplicar al proceso de certificación de competencia “Orientar formación Presencial de Acuerdo con Procedimiento Técnico y Normativo”, según las normas que aplican a la función instructor.	Me encuentro certificado en la norma de competencia “Orientar formación Presencial de Acuerdo con Procedimiento Técnico y Normativo”	Ver en certficados.sena.edu.co
XII	Hacer entrega mensualmente de la consolidación de la información para caracterizar la población atendida a la líder de victimas del Centro, en el formato para tal fin	Elaboración de las Las fichas de caracterización de la población victima atendidas en eeste mes.	Formato ficha de caracterización en el DRIVE
XIII	Las demás para el cabal cumplimiento del objeto contractual.	con disponibilidad para ejecutarlo cuando se requiera	

A continuación relaciono los desplazamientos que realicé previo a la presentación de este informe. Una vez finalizado cada desplazamiento presenté al ordenador del gasto el informe en el Formato Informe Legalización Desplazamiento Contratista GTH-F-087, en el que se describieron las actividades desarrolladas y los resultados de cada desplazamiento. Cada informe cuenta con el visto bueno del Supervisor.
Se lista a continuación el soporte de la legalización de los desplazamientos realizados, los cuales forman parte integral del presente informe de ejecución contractual.

ITEM	No DE LA ORDEN DE VIAJE	LUGAR DE DESPLAZAMIENTO	FECHAS DE DESPLAZAMIENTOS	
			INICIO	FINALIZACIÓN
1.				
2.				

Nota 1: *Por cada desplazamiento que haya realizado el contratista, adjuntará el respectivo informe que la soporte. En caso de haber realizado el desplazamiento en fecha posterior a la presentación del informe de ejecución contractual, deberá reportarlo en el siguiente informe de ejecución contractual.*

Para el trámite de la cuenta me permito adjuntar: Documentos enunciados como evidencias del cumplimiento de las obligaciones contractuales y los desplazamientos realizados y el No. de la planilla **4341403128**, expedida por SOI correspondiente al mes de junio de 2020 según decreto **1273** de 2018. (Decreto Ley 2106 de 2019 – " *Decreto Ley Antitrámites"*)

Evidencias en ( ) folios

Cordialmente,

Firma

ROSA MARIA PALACIOS RODRIGUEZ
Contratista
C.C. No. 35.601.300 de Quibdo

Recibí a satisfacción:

Firma

YILSE ALEIDA RUIZ CARRILLO
Supervisor(a) Contrato 1404886 de 2020
Coordinador Académico

SENA REGIONAL CHOCÓ

MATRIZ CARACTERIZACIÓN GRUPOS ATENDIDOS CON LOS PROGRAMAS DE FORMACIÓN EN MUNICIPIOS Y COMUNIDADES

Nombre Instructor: ROSA MARIA PALACIOS RODRIGUEZ **Área** EMPRENDIMIENTO **MES:** JULIO

No. FICHA CURSO	NOMBRE DEL CURSO	PROGRAMA FORMACIÓN (SER, Victima, Complementaria)	No. APRENDICES	MUNICIPIO	COMUNIDAD DONDE SE DESARROLLA LA FORMACIÓN (Corregimiento, vereda)	¿A QUE COMUNIDADES PERTENECEN O DE DONDE PROVIENEN LAS PERSONAS DEL CURSO? Mencionelas	GRUPO ÉTNICO AL QUE PERTENECEN LOS APRENDICES: AFRO (marque con una X)	Nombre del consejo comuitario al que pertenecen	INDIGENA (marque con una X)	Nombre del Resguardo Indigena al que pertenecen	Otro (Asociación u Organización) Cual?
2146504	SERVICIO Y ATENCION AL CLIENTE	VICTIMA	14	QUIBDO	QUIBDO	QUIBDO-ALTO BAUDO--BOJAYA CUIA- PTO ALEGRE-CANTON MANAGRU-VIGIA DEL FUERTE	X		X	RESGUARDO INDIGENA PTO ALEGRE	

NOTA: Por favor marque con una (X).

¿En el grupo en procesos de formación o capacitación hay poblaciones:

1. Desplazados por el conflicto armado (X) Cuantos? 9
2. Mujer cabeza de familia (X) Cuantos? 11
3. Jovenes Vulnerables (X) Cu 2 3
4. Tercera edad (X) Cuantos? 0
5. Reincorporados ( ) Cuantos?
6. Otros, Cuales

OBSERVACIONES:

MATRIZ CARACTERIZACIÓN GRUPOS ATENDIDOS CON LOS PROGRAMAS DE FORMACIÓN EN MUNICIPIOS Y COMUNIDADES

Nombre Instructor: ROSA MARIA PALACIOS RODRIGUEZ **Área** EMPRENDIMIENTO **MES:** JULIO

No. FICHA CURSO	NOMBRE DEL CURSO	PROGRAMA FORMACIÓN (SER, Victima, Complementaria)	No. APRENDICES	MUNICIPIO	COMUNIDAD DONDE SE DESARROLLA LA FORMACIÓN (Corregimiento, vereda)	¿A QUE COMUNIDADES PERTENECEN O DE DONDE PROVIENEN LAS PERSONAS DEL CURSO? Mencionelas	GRUPO ÉTNICO AL QUE PERTENECEN LOS APRENDICES: AFRO (marque con una X)	Nombre del consejo comuitario al que pertenecen	INDIGENA (marque con una X)	Nombre del Resguardo Indigena al que pertenecen	Otro (Asociación u Organización) Cual?
2145563	SERVICIO Y ATENCION AL CLIENTE	VICTIMA	15	QUIBDO	QUIBDO	QUIBDO-ALTO BAUDO-RIO QUITO-MURRI VIGIA DEL FUERTE-COMUNIDAD INDIGENA EL 20-SAN JOSE DE BUEY-GUAYABAL-PTO SALAZAR-	X	CONSEJO COMUNITARIO PTO SALAZAR		RESGUARDO INDIGENA EL 20 VIA MEDELLIN	

NOTA: Por favor marque con una (X).

¿En el grupo en procesos de formación o capacitación hay poblaciones:

1. Desplazados por el conflicto armado (X) Cuantos? 7
2. Mujer cabeza de familia (X) Cuantos? 13
3. Jovenes Vulnerables (X) Cu 2
4. Tercera edad (X) Cuantos? 0
5. Reincorporados ( ) Cuantos?
6. Otros, Cuales

OBSERVACIONES:

SENA REGIONAL CHOCÓ

MATRIZ CARACTERIZACIÓN GRUPOS ATENDIDOS CON LOS PROGRAMAS DE FORMACIÓN EN MUNICIPIOS Y COMUNIDADES

Nombre Instructor: ROSA MARIA PALACIOS RODRIGUEZ **Área** EMPRENDIMIENTO **MES:** JULIO

No. FICHA CURSO	NOMBRE DEL CURSO	PROGRAMA FORMACIÓN (SER, Victima, Complementaria)	No. APRENDICES	MUNICIPIO	COMUNIDAD DONDE SE DESARROLLA LA FORMACIÓN (Corregimiento, vereda)	¿A QUE COMUNIDADES PERTENECEN O DE DONDE PROVIENEN LAS PERSONAS DEL CURSO? Mencionelas	GRUPO ÉTNICO AL QUE PERTENECEN LOS APRENDICES: AFRO (marque con una X)	Nombre del consejo comuitario al que pertenecen	INDIGENA (marque con una X)	Nombre del Resguardo Indigena al que pertenecen	Otro (Asociación u Organización) Cual?
3146522	SERVICIO Y ATENCION AL CLIENTE	VICTIMA	16	QUIBDO	QUIBDO	QUIBDO-ALTO BAUDO--BETE MEDIO ATRATO-MUNGUIRRI COMUNIDAD EL 20	X				

NOTA: Por favor marque con una (X).

¿En el grupo en procesos de formación o capacitación hay poblaciones:

1. Desplazados por el conflicto armado (X) Cuantos? 8
2. Mujer cabeza de familia (X) Cuantos? 9
3. Jovenes Vulnerables (X) Cuantos? 3
4. Tercera edad (X) Cuantos? 4
5. Reincorporados ( ) Cuantos?
6. Otros, Cuales

OBSERVACIONES:

SENA SISTEMA INTEGRADO DE MEJORA CONTINUA INSTITUCIONAL	CARACTERIZACION DE LA FORMACION F006-007-25 / Versión 01 Proceso: Administración educativa Procedimiento: Matricula

Nº FICHA DE CARACTERIZACION: __2145563_____No. SOLICITUD_____01_____

NOMBRE DE LA FORMACIÓN**: __servicio al cliente y atención al cliente**

TIPO DE FORMACION: TITULADA: _____COMPLEMENTARIA: _X__

CODIGO PROGRAMA_____VERSION_____SECTOR: _____

CONVENIO _____

PROGRAMA ESPECIAL_____

FECHA: INICIO: _____ TERMINACIÓN: _____TOTAL HORAS: _____40_____

Nº APRENDICES: _____**15**__MUNICIPIO: ___QUIBDÓ_____

VEREDA: ____ _____DIRECCIÓN:__ _____

HORARIO			
DIA	AMBIENTE DE APRENDIZAJE	HORAS (24 horas)	
		INICIO	FIN
LUNES	Plataforma zoom	**08:00 AM**	**10:OO M**
MARTES	Plataforma zoom	**08:00 AM**	**10:OO M**
MIERCOLES	Plataforma zoom	**08:00 AM**	**10:OO M**
JUEVES	Formacion ambiente virtual whatsApp	**08:00 AM**	**10:OO M**
VIERNES	Formacion ambiente virtual whatsApp	**08:00 AM**	**10:OO M**
SABADO	Formacion ambiente virtual whatsApp	**08:00 AM**	**1:OO M**
DOMINGO			
FESTIVO *	Fecha:		

* Cuando sea festivo indicar la fecha del festivo que se trabajara

NOMBRE DEL INSTRUCTOR: ROSA MARIA PALACIOS RODRIGUEZ CC. Nº**_35601300_** TELEFONO**_3204432595__** EMAIL: rpalaciosrodriguez@yahoo.es

NOMBRE EMPRESA ATENDIDA: _____

NIT Nº_____ TELEFONO: _____ FAX: _____

DIRECCION: _____APARTADO:_____

E-MAIL:_____

NOMBRE DEL GERENTE: _____

No DE EMPLEADOS: _____ACTIVIDAD ECONOMICA:_____

DPTO:__CHOCÒ___MUNICIPIO:___QUIBDÒ___GREMIO:_____

TIPO DE EMPRESA

Ánimo de Lucro	Limitada		**Solidaria**	Precooperativas		**Instituciones Educativas**	
	Anónima			Cooperativas		Instituciones Educativas: Publica ☐ Privada ☐	
	En Comandita			Cooperativas Públicas		**Otros**	
	Economía Mixta			Empresas Comunales		Entes Territoriales	
	Colectiva			Mutuales		ONGS	
	Unipersonal			Fondo de Empleados		Grupos	

_____ _____ _____

INSTRUCTOR COORDINADOR ACADEMICO FECHA DE ENTREGA

SENA SISTEMA INTEGRADO DE MEJORA CONTINUA INSTITUCIONAL	CARACTERIZACION DE LA FORMACION F006-007-25 / Versión 01 Proceso: Administración educativa Procedimiento: Matricula

Nº FICHA DE CARACTERIZACION: ___2146504 No. SOLICITUD_____01_____

NOMBRE DE LA FORMACIÓN**: _SERVICIO Y ATENCION AL CLIENTE E**_____

TIPO DE FORMACION: TITULADA: _____COMPLEMENTARIA: _X__

CODIGO PROGRAMA_____VERSION_____SECTOR: _____

CONVENIO _____

PROGRAMA ESPECIAL_____

FECHA: INICIO: _____ TERMINACIÓN: _____TOTAL HORAS: _____40_____

Nº APRENDICES: **_____16_____** MUNICIPIO: ___QUIBDÓ_____

VEREDA: ____ _____DIRECCIÓN:__ _____

HORARIO			
DIA	AMBIENTE DE APRENDIZAJE	HORAS (14 horas)	
		INICIO	FIN
LUNES	Formacion ambiente virtual whatsApp	**10:am**	**12:00m**
MARTES	Formacion ambiente virtual whatsApp	**10:am**	**12:00m**
MIERCOLES	Plataforma zoom	**10:am**	**12:00m**
JUEVES	Formacion ambiente virtual whatsApp	**10:am**	**12:00m**
VIERNES	Plataforma zoom	**10:am**	**12:00m**
SABADO	Formacion ambiente virtual whatsApp	**10:am**	**12:00m**
DOMINGO			
FESTIVO *	Fecha:		

* Cuando sea festivo indicar la fecha del festivo que se trabajara

NOMBRE DEL INSTRUCTOR: ROSA MARIA PALACIOS RODRIGUEZ CC. Nº **35601300** TELEFONO **3204432595** EMAIL: rpalaciosrodriguez@yahoo.es

NOMBRE EMPRESA ATENDIDA: _____

NIT Nº_____ TELEFONO: _____ FAX: _____

DIRECCION: _____APARTADO:_____

E-MAIL:_____

NOMBRE DEL GERENTE: _____

No DE EMPLEADOS: _____ACTIVIDAD ECONOMICA:_____

DPTO:__CHOCÒ___MUNICIPIO:___QUIBDÒ___GREMIO:_____

TIPO DE EMPRESA

Ánimo de Lucro	Limitada		**Solidaria**	Precooperativas		**Instituciones Educativas**	
	Anónima			Cooperativas		Instituciones Educativas: Publica ☐ Privada ☐	
	En Comandita			Cooperativas Públicas		**Otros**	
	Economía Mixta			Empresas Comunales		Entes Territoriales	
	Colectiva			Mutuales		ONGS	
	Unipersonal			Fondo de Empleados		Grupos	

_____ _____ _____

INSTRUCTOR COORDINADOR ACADEMICO FECHA DE ENTREGA

SENA SISTEMA INTEGRADO DE MEJORA CONTINUA INSTITUCIONAL	CARACTERIZACION DE LA FORMACION F006-007-25 / Versión 01 Proceso: Administración educativa Procedimiento: Matricula

Nº FICHA DE CARACTERIZACION: __2146522_____No. SOLICITUD_____01_____

NOMBRE DE LA FORMACIÓN**: __servicio y atención al cliente**

TIPO DE FORMACION: TITULADA: _____COMPLEMENTARIA: _X__

CODIGO PROGRAMA_____VERSION_____SECTOR: _____

CONVENIO _____

PROGRAMA ESPECIAL_____

FECHA: INICIO: _____ TERMINACIÓN: _____TOTAL HORAS: _____40_____

Nº APRENDICES: _____**14**_MUNICIPIO: ___QUIBDÓ_____

VEREDA: ____ _____DIRECCIÓN:__ _____

HORARIO			
DIA	AMBIENTE DE APRENDIZAJE	HORAS (24 horas)	
		INICIO	FIN
LUNES	Plataforma zoom	2:00 PM	4:OO PM
MARTES	Formacion ambiente virtual whatsApp	2:00 PM	4:OO PM
MIERCOLES	Plataforma zoom	2:00 PM	4:OO PM
JUEVES	Formacion ambiente virtual whatsApp	2:00 PM	4:OO PM
VIERNES	Formacion ambiente virtual whatsApp	2:00 PM	4:OO PM
SABADO	Formacion ambiente virtual whatsApp	2:00 PM	4:OO PM
DOMINGO			
FESTIVO *	Fecha:		

* Cuando sea festivo indicar la fecha del festivo que se trabajara

NOMBRE DEL INSTRUCTOR: ROSA MARIA PALACIOS RODRIGUEZ CC. Nº**_35601300_** TELEFONO**_3204432595__** EMAIL: rpalaciosrodriguez@yahoo.es

NOMBRE EMPRESA ATENDIDA: _____

NIT Nº_____ TELEFONO: _____ FAX: _____

DIRECCION: _____APARTADO:_____

E-MAIL:_____

NOMBRE DEL GERENTE: _____

No DE EMPLEADOS: _____ACTIVIDAD ECONOMICA:_____

DPTO:__CHOCÒ___MUNICIPIO:___QUIBDÒ___GREMIO:_____

TIPO DE EMPRESA

Ánimo de Lucro	Limitada		**Solidaria**	Precooperativas		**Instituciones Educativas**	
	Anónima			Cooperativas		Instituciones Educativas: Publica ☐ Privada ☐	
	En Comandita			Cooperativas Públicas		**Otros**	
	Economía Mixta			Empresas Comunales		Entes Territoriales	
	Colectiva			Mutuales		ONGS	
	Unipersonal			Fondo de Empleados		Grupos	

_____ _____ _____

INSTRUCTOR COORDINADOR ACADEMICO FECHA DE ENTREGA

SENA | siga

ACTA No. 003		
NOMBRE DEL COMITÉ O DE LA REUNIÓN: Reunion para concertar Aspectos del curso Atencion al Cliente		
CIUDAD Y FECHA: Quibdó-chocó-3-07-2020	HORA INICIO: 5: pm	HORA FIN: 6:00 PM
LUGAR: Vio Virtual y por llamadas telefonicas.	DIRECCIÓN GENERAL / REGIONAL / CENTRO: ERNLB	

TEMA (S):

1. Socializar sobre la oferta del sena
2. Acordar y concretar lorelacionado con la tematica del curso, horario - medio para dictar la formacion.

OBJETIVO(S) DE LA REUNIÓN:

DESARROLLO DE LA REUNIÓN

Siendo las 5: pm se dimos Inicio a la reunion virtual y por otros medios con el fin de concretar las actividades y temas de la reunion. Los aprendices manifestaron trabajar principalmente por whatSApp argumentan que los datos y el Internet no estan funcionando bien, se hacen video llamadas para aclarar dudas, se determinan las actividades a desarrollar - se concretan los compromisos

COMPROMISOS

ACTIVIDAD	RESPONSABLE	FECHA
- los compromisos asumidos por los aprendices fue asistir a la formacion de manera virtual, desarrollar las actividades y las consultas del curso.	Los aprendices del curso Servicio y atencion al cliente.	3-07-2020 30-07-2020

ASISTENTES: (Incorporar registro de asistencia)

SENA | siga

ACTA No. 001		
NOMBRE DEL COMITÉ O DE LA REUNIÓN: Reunion de Concertacion - Clase		
CIUDAD Y FECHA: Quibdó 3-07-2020.	HORA INICIO: 2:00 Pm	HORA FIN: 3:00 Pm
LUGAR: Encuentro por what SAPP - Telefono - Zoom.	DIRECCIÓN GENERAL / REGIONAL / CENTRO CRN1B	

TEMA (S):
1. Acordar horario para desarrollar la formacion
2. Motivarlos Sobre la Importancia del curso
3. Atencion al Cliente; Determinar el medio para dictar la formacion.

OBJETIVO(S) DE LA REUNIÓN: Concertar el horario de las clases y el medio virtual Adecuado Para los aprendices

DESARROLLO DE LA REUNIÓN

A las 2 de la tarde del dia 3 de julio del presente año, se da Inicio a la reunion de manera virtual para concertar con los aprendices el horario y los dias a trabajar, determinar el medio virtual que mejor se acomode a ellos, se acuerda trabajar 3 dias a la semana - el medio manifestado por la mayoria es el whatsApp - con algunas orientaciones por la plataforma Zoom.

COMPROMISOS

ACTIVIDAD	RESPONSABLE	FECHA
En la reunion los aprendices participantes asumieron los compromisos de participar de forma activa en las clases, desarrollar las actividades y Tareas propias del curso, cumplir con los compromisos Planteados.	Aprendices del curso servicio y atencion al cliente	3-07-2020 30-07-2020

ASISTENTES: (Incorporar registro de asistencia)

SENA | siga

ACTA No. 002		
NOMBRE DEL COMITÉ O DE LA REUNIÓN: Reunion concertacion de clase.		
CIUDAD Y FECHA: Quibdó-Choco 3-07-2020	HORA INICIO: 3:30 pm	HORA FIN: 4:30 pm
LUGAR: Plataforma Virtual.	DIRECCIÓN GENERAL / REGIONAL / CENTRO: CRNLB	

TEMA (S):
1. Informacion Sobre la Institucion
2. Acordar lo relacionado con el desarrollo del
3. curso (horio, medio virtual, forma de trabajo etc).

OBJETIVO(S) DE LA REUNIÓN:

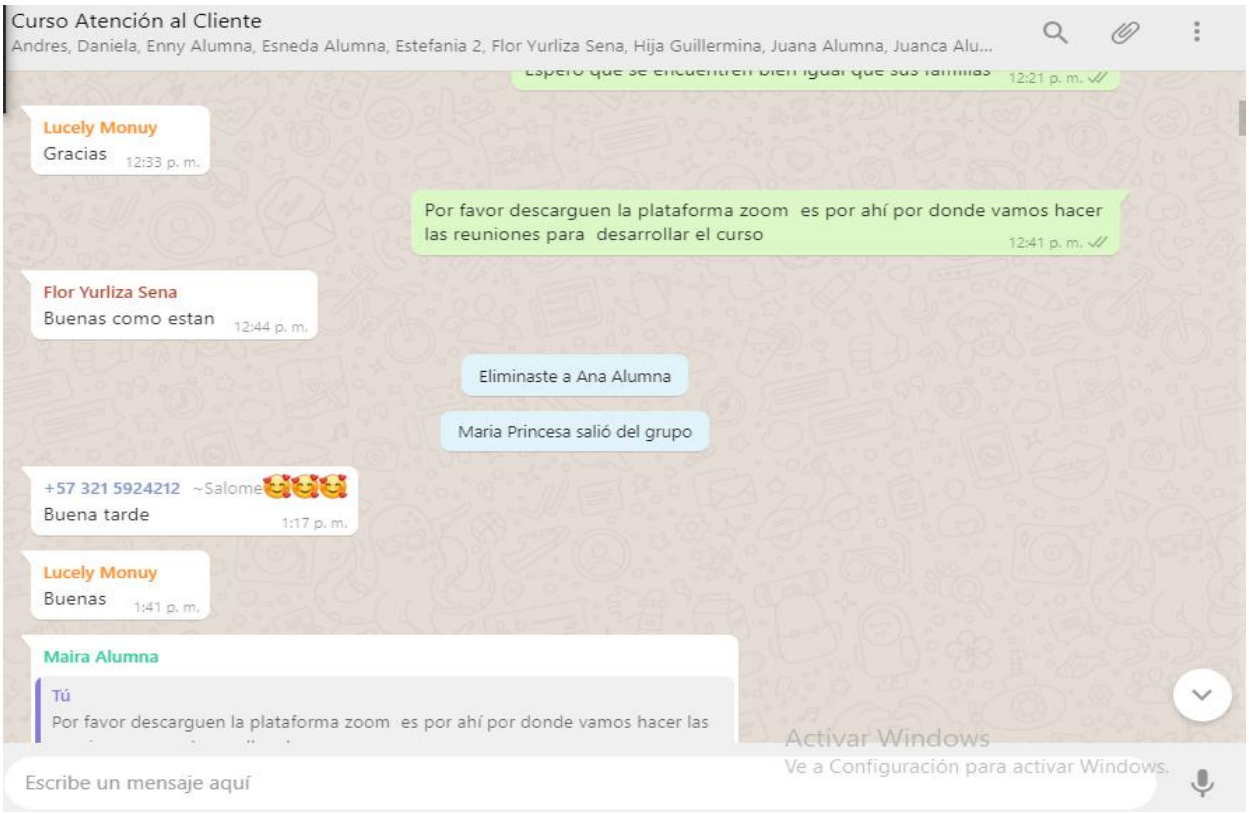
DESARROLLO DE LA REUNIÓN

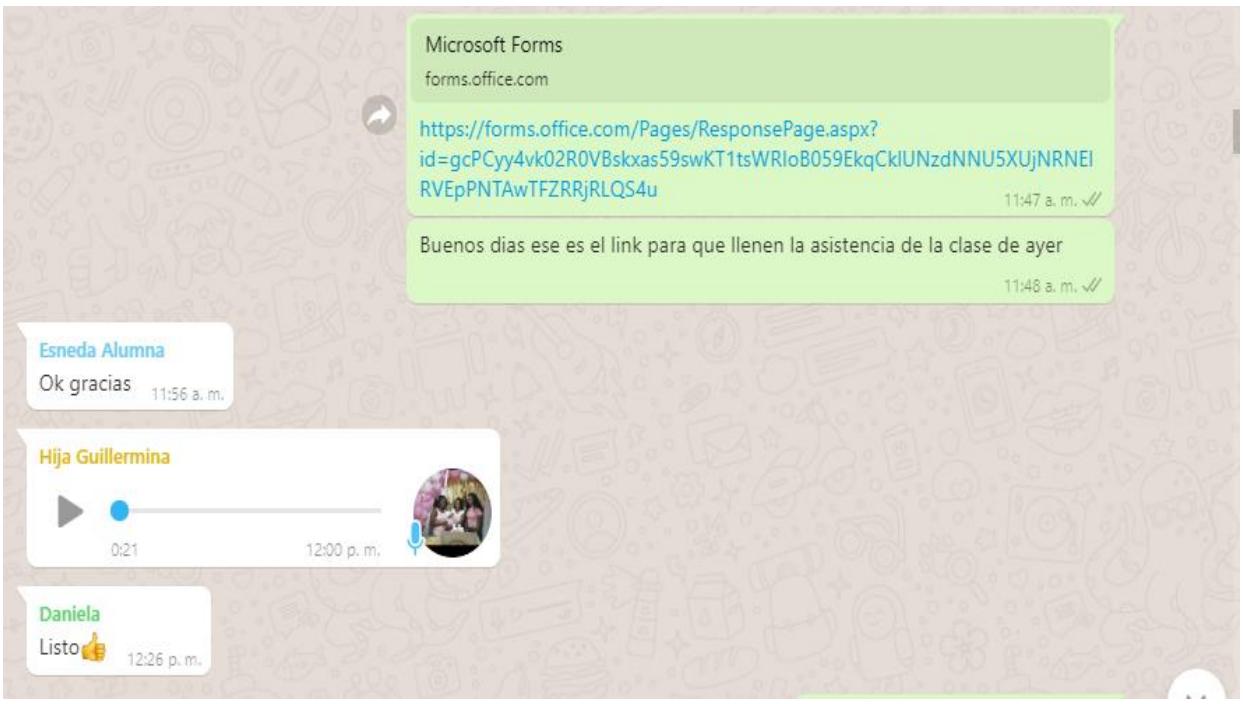
se da Inicio a la reunion a las 3:30 pm via virtual y por llamada para concertar con los aprendices todo lo relacionado con el curso Atencion al Cliente. (horario medio de clase, desarrollo de las actividades), muchos aprendices manifiestan manejar paquetes de datos los cuales no le permite trabajar por Plataformas sino por whatsApp. y a traves de correo.

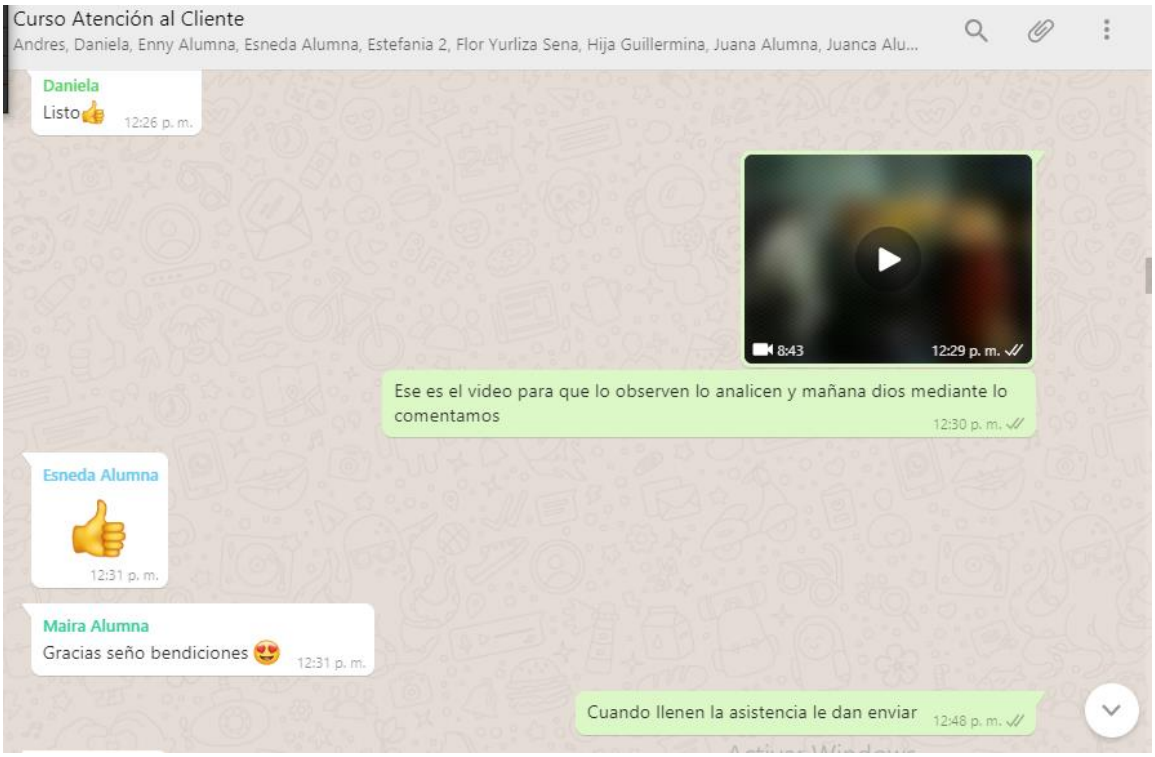
COMPROMISOS

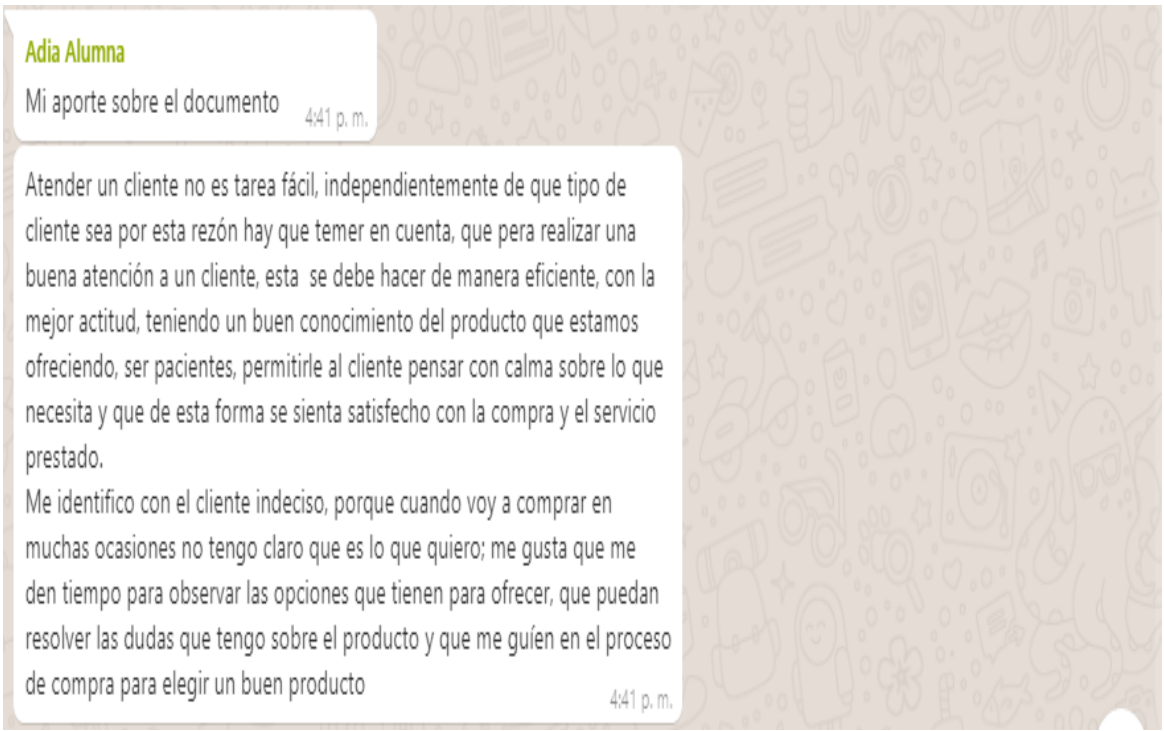
ACTIVIDAD	RESPONSABLE	FECHA
-En la reunion se asumieron los compromisos por parte de los aprendices - de participar en el desarrollo del curso hacer las actividades planteadas para el desarrollo del curso. cumplir con el horario establecido -cumplir con los compromisos.	Participantes del curso servicio y Atencion al cliente.	3-07-2020 30-07-2020

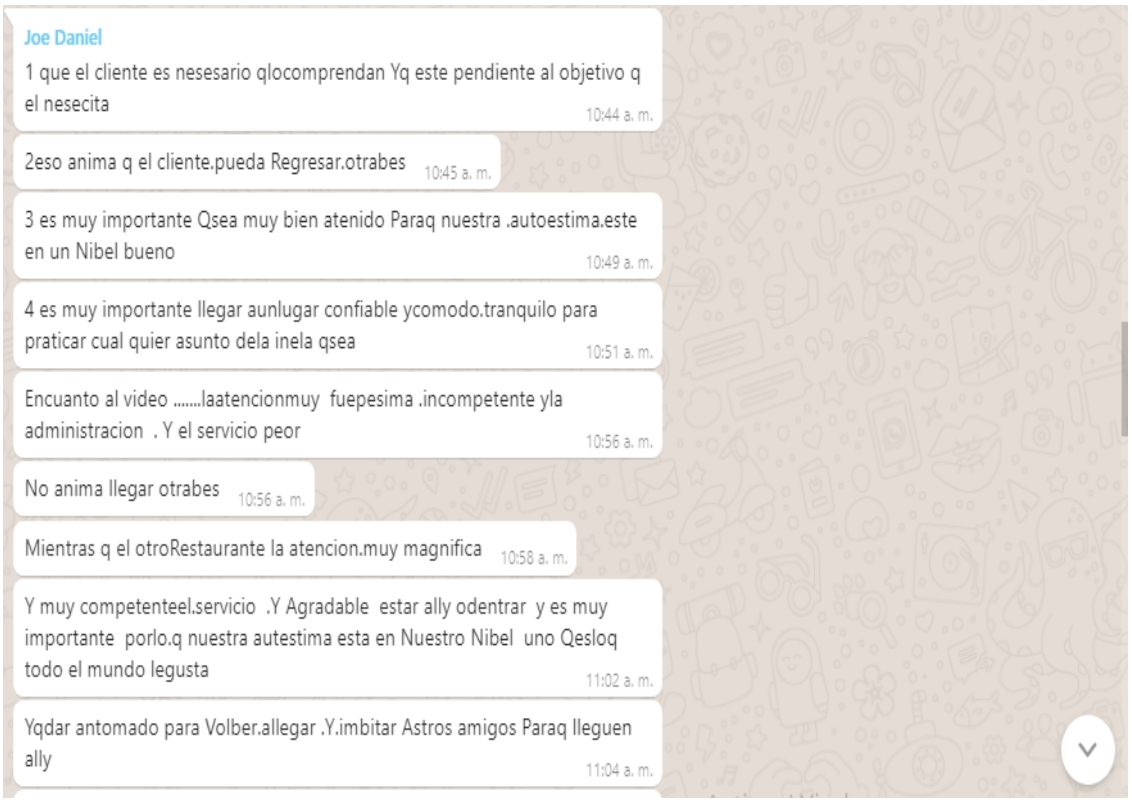
ASISTENTES: (Incorporar registro de asistencia)


Curso Atención al Cliente
Andres, Daniela, Enny Alumna, Esneda Alumna, Estefania 2, Flor Yurliza Sena, Hija Guillermina, Juana Alumna, Juanca Alu...
12:21 p. m.
Lucely Monuy
Gracias 12:33 p. m.
Por favor descarguen la plataforma zoom es por ahí por donde vamos hacer las reuniones para desarrollar el curso 12:41 p. m.
Flor Yurliza Sena
Buenas como estan 12:44 p. m.
Eliminaste a Ana Alumna
Maria Princesa salió del grupo
+57 321 5924212 ~Salome
Buena tarde 1:17 p. m.
Lucely Monuy
Buenas 1:41 p. m.
Maira Alumna
Tú
Por favor descarguen la plataforma zoom es por ahí por donde vamos hacer las
Activar Windows
Ve a Configuración para activar Windows.
Escribe un mensaje aquí


Microsoft Forms
forms.office.com
https://forms.office.com/Pages/ResponsePage.aspx?id=gcPCyy4vk02R0VBskxas59swKT1tsWRIoB059EkqCklUNzdNNU5XUjNRNEIRVEpPNTAwTFZRRjRLQS4u
11:47 a. m.
Buenos dias ese es el link para que llenen la asistencia de la clase de ayer
11:48 a. m.
Esneda Alumna
Ok gracias 11:56 a. m.
Hija Guillermina
0:21 12:00 p. m.
Daniela
Listo
12:26 p. m.


Curso Atención al Cliente
Andres, Daniela, Enny Alumna, Esneda Alumna, Estefania 2, Flor Yurliza Sena, Hija Guillermina, Juana Alumna, Juanca Alu...
Daniela
Listo
12:26 p. m.
8:43
12:29 p. m.
Ese es el video para que lo observen lo analicen y mañana dios mediante lo comentamos
12:30 p. m.
Esneda Alumna
12:31 p. m.
Maira Alumna
Gracias seño bendiciones
12:31 p. m.
Cuando llenen la asistencia le dan enviar
12:48 p. m.


Adia Alumna
Mi aporte sobre el documento
4:41 p. m.
Atender un cliente no es tarea fácil, independientemente de que tipo de cliente sea por esta rezón hay que temer en cuenta, que pera realizar una buena atención a un cliente, esta se debe hacer de manera eficiente, con la mejor actitud, teniendo un buen conocimiento del producto que estamos ofreciendo, ser pacientes, permitirle al cliente pensar con calma sobre lo que necesita y que de esta forma se sienta satisfecho con la compra y el servicio prestado.
Me identifico con el cliente indeciso, porque cuando voy a comprar en muchas ocasiones no tengo claro que es lo que quiero; me gusta que me den tiempo para observar las opciones que tienen para ofrecer, que puedan resolver las dudas que tengo sobre el producto y que me guíen en el proceso de compra para elegir un buen producto
4:41 p. m.


Joe Daniel
1 que el cliente es nesesario qlocomprendan Yq este pendiente al objetivo q el nesecita
10:44 a. m.
2eso anima q el cliente.pueda Regresar.otrabes
10:45 a. m.
3 es muy importante Qsea muy bien atenido Paraq nuestra .autoestima.este en un Nibel bueno
10:49 a. m.
4 es muy importante llegar aunlugar confiable ycomodo.tranquilo para praticar cual quier asunto dela inela qsea
10:51 a. m.
Encuanto al video .....laatencionmuy fuepesima .incompetente yla administracion . Y el servicio peor
10:56 a. m.
No anima llegar otrabes
10:56 a. m.
Mientras q el otroRestaurante la atencion.muy magnifica
10:58 a. m.
Y muy competenteel.servicio .Y Agradable estar ally odentrar y es muy importante porlo.q nuestra autestima esta en Nuestro Nibel uno Qesloq todo el mundo legusta
11:02 a. m.
Yqdar antomado para Volber.allegar .Y.imbitar Astros amigos Paraq lleguen ally
11:04 a. m.

LISTAS DE ASISTENCIA CURSO SERVICIO Y ATENCION AL CLIENTE JULIO

J15

ID	Hora de inicio	Hora de finaliz	Correo elec	NONBRE COMPLE	APELLIDOS	DOCUMEN	FECHA DE NA	TIPO DE POBLACION	NRO DE TELE	CORREO ELECTRONI
1	7/12/20 11:53:40	7/12/20 11:58:21	anonymous	Juan Carlos	Palacios López	1003932134	23/06/1999	Urbana	3126307798	juanca23savio@hotmail.com
2	7/12/20 11:58:16	7/12/20 12:00:39	anonymous	Enny Soreth	Mena Pérez	1077451233	11/11/1991	Víctima del conflicto	3215924212	ennypaola.1241@gmail.com
3	7/12/20 12:24:57	7/12/20 12:26:10	anonymous	Daniela	Agudelo Moreno	1010100257	01/01/2000	Afro	3148319953	dagudelo192000@gmail.com
4	7/12/20 12:26:48	7/12/20 12:28:10	anonymous	Maira Jicela	Chaverra palacios	1077471345	01/04/1996	Quibdó	3217441446	mairita-8@hotmail.com
5	7/12/20 12:24:43	7/12/20 12:28:21	anonymous	Esneda	Palacios moya	35 897 153	O2 05 1981	Desplazada	314 434 99 29	Esnedapalacios 1981@gmal. Com.
6	7/12/20 13:08:08	7/12/20 13:09:21	anonymous	Leidys	Caicedo cuesta	1077479925	18/12/1998	Desplazada	3233811632	Bebulcia@gmail.com
7	7/12/20 14:29:55	7/12/20 14:32:44	anonymous	Mariana secundina	Córdoba santo	35896784	11/03/1983	Negra	3107438139	35896784
8	7/12/20 21:00:04	7/12/20 21:23:24	anonymous	luz mirely	pino correa	1077481887	09/04/1999	afro colombiano	3217938938	mirelitha2012@gmail.com
9	7/13/20 10:48:05	7/13/20 10:50:14	anonymous	Yeiner	Mena cuesta	1193063744	07/04/1996	Desplazado	31284783641	ymena44@gmail.com
10	7/13/20 14:58:12	7/13/20 14:58:56	anonymous	Karla Dayana	Córdoba Lascarro	1077481127	03/07/1999	Rural	3118574303	Laguereja-03@hotmail.com

ID	Hora de inicio	Hora de finaliz	Correo electi	NOMBRE COMI	APELLIDOS	TIPO	NUMERO D	FECHA DE N	TIPO DE POBLA	TELEFONO	CORREO ELECTRÓNI
1	7/16/20 16:24:11	7/16/20 16:25:23	anonymous	Karla Dayana	Córdoba Lascarro	C.C	1077481127	03/07/2020	Rural	3118574303	Karladayanacordobalascarro@gmail.com
2	7/16/20 17:03:46	7/16/20 17:04:36	anonymous	Leidys	Caicedo cuesta	C.C	1077479925	12/18/2020	Desplazada	3233811632	Bebulcia@gmail.com
3	7/16/20 17:04:28	7/16/20 17:06:23	anonymous	Adia yusnely	Rodríguez Palacios	C.C	1077471691	24/02/1996	Despazada	3207164352	Eneidarodriguez03@hotmail.com
4	7/16/20 17:42:49	7/16/20 17:44:09	anonymous	Yurleidy	Moya palacios	C.C	1077450509	4,06,1991	Afro	3217308222	Moyathebest@hotmail.com
5	7/16/20 20:27:19	7/16/20 20:28:17	anonymous	Juan Carlos	Palacios López	C.C	1003932134	23/06/1999	Urbana	3126307798	juanca23savio@hotmail.com
6	7/17/20 14:46:37	7/17/20 14:48:15	anonymous	luz mirely	pino correa	C.C	1077481887	09/04/1999	afro colombiano	3217938938	mirelitha2012@gmail.com
7	7/21/20 21:34:47	7/21/20 21:37:08	anonymous	Jesús Leonardo	Murillo Palacios	C.C	1193387561	05/12/2000	Normal	3227928681	Jesusleonardomurillopalacios@gamil.com
8	7/16/20 17:36:13	7/16/20 17:41:23	anonymous	Yeiner	Mena Cuesta	C.C	1193065744	04/01/1996	Despazada	3128478364	
9	7/15/20 19:43:16	7/15/20 19:47:30	anonymous	Guillermina	Perea Mosquera	C.C	43.400.008	30/12/1962	Despazada	3127738567 _ 3	Leidyargumedoperea@gmail.com

	A	B	C	D	E	F	G	H	I	J	K	L	M
1	ID	Hora de inicio	Hora de finaliza	Correo elect	NOMBRE CO	APELLIDOS	TIP	NUMERO D	FECHA DE N	TIPO DE POBLACIÓN	TELEFONO	CORREO ELECTRONI	
2	1	7/16/20 17:06:43	7/16/20 17:07:54	anonymous	Adia yusnely	Rodríguez Palacios	C.C	1077471691	24/02/1996	Desplazada	3207164352	Eneidarodriguez03@hotmail.com	
3	2	7/16/20 17:29:35	7/16/20 17:30:37	anonymous	Leidys	Caicedo cuesta	C.C	1077479925	18/12/1998	Desplazada	3233811632	Bebulcia@gmail.com	
4	3	7/16/20 17:44:18	7/16/20 17:45:08	anonymous	Yurleidy	Moya palacios	C.C	1077450509	4,06,1991	Afro	3217308222	Moyathebest@hotmail.com	
5	4	7/17/20 15:01:37	7/17/20 15:02:34	anonymous	luz mirely	pino correa	C.C	1077481887	09/04/1999	afro colombiano	3217938938	mirelitha2012@gmail	
6	5	7/16/20 14:00:39	7/16/20 14:04:56	anonymous	Enny Soreth	Mena Pérez	C.C	1077451233	11/11/1991	Víctima del conflicto	3215924212	ennypaola.1241@gmail.com	
7	6	7/12/20 12:24:43	7/12/20 12:28:21	anonymous	Esneda	Palacios moya	C.C	34 897 153	O2/ 05/ 1981	afro colombiano		Esnedapalacios 1981@gmal. Com.	
8	7	7/13/20 14:58:12	7/13/20 14:58:56	anonymous	Karla Dayana	Córdoba Lascarro	C.C	1077481127	03/07/1999	Rural	3118574303	Laguereja-03@hotmail.com	
9	8	7/13/20 15:58:30	7/13/20 16:01:56	anonymous	Andres David	vera Mena	C.C	1077471832	15/05/1996	Desplazado	3112957660	Andresdarca@gmail.com	
10	9	7/14/20 14:42:25	7/14/20 14:45:30	anonymous	Vera	Pinilla Pinilla	C.C	43113760	26/10/1975	Desplazado	3148784540		
11	10	7/15/20 18:35:15	7/15/20 18:39:38	anonymous	Sandra	Becerra Gutierrez	C.C	29226926	23/11/1974	Desplazado	3148784540	Sandrabecerra32@hotmail.com	
12	11	7/10/20 2:21:22	7/10/20 14:25:12	anonymous	Gian Carlos	Lagarejo Machado	C.C	1077476985	22/08/1997	Desplazado	3226714162	giancarlosamerica1@gmail.com	
13	12	7/15/20 19:08:13	7/17/20 0:51:00	anonymous	Erica	Mena Heredia	C.C	1192761139	07/10/1999	Desplazado	3103725281	emenaheredia@gmail.com	
14													

	A	B	C	D	E	F	G	H	I	J	K	L	M
1	ID	Hora de inicio	Hora de finaliza	Correo elec	NOMBRE COM	APELLIDOS	TIPO	NUMERO DE	FECHA DE N	TIPO DE POBLA	TELEFONO	CORREO ELECTRÓNI	
2	1	7/16/20 16:24:11	7/16/20 16:25:23	anonymous	Karla Dayana	Córdoba Lascarro	C.C	1077481127	03/07/2020	Rural	3118574303	Karladayanacordobalascarro@gmail.com	
3	2	7/16/20 17:03:46	7/16/20 17:04:36	anonymous	Leidys	Caicedo cuesta	C.C	1077479925	12/18/2020	Desplazada	3233811632	Bebulcia@gmail.com	
4	3	7/16/20 17:04:28	7/16/20 17:06:23	anonymous	Adia yusnely	Rodríguez Palacios	C.C	1077471691	24/02/1996		3207164352	Eneidarodriguez03@hotmail.com	
5	4	7/16/20 17:42:49	7/16/20 17:44:09	anonymous	Yurleidy	Moya palacios	C.C	1077450509	4,06,1991	Afro	3217308222	Moyathebest@hotmail.com	
6	5	7/16/20 20:27:19	7/16/20 20:28:17	anonymous	Juan Carlos	Palacios López	C.C	1003932134	23/06/1999	Urbana	3126307798	juanca23savio@hotmail.com	
7	6	7/17/20 14:46:37	7/17/20 14:48:15	anonymous	luz mirely	pino correa	C.C	1077481887	09/04/1999	afro colombiano	3217938938	mirelitha2012@gmail.com	
8	7	7/15/20 21:34:47	7/15/20 21:37:08	anonymous	Jesús Leonardo	Murillo Palacios	C.C	1193387561	05/12/2000	Normal	3227928681	Jesusleonardomurillopalacios@gamil.com	
9	8	7/16/20 21:34:47	7/16/20 21:37:08	anonymous	Guillermina	Perea Mosquera	C.C	43.400.008	30/12/1962	Despazada	3127738567	Leidyargumedoperea@gmail.com	
10													

TIEMPO ACT. APOYO A LA FORMACION

INSTRUCTOR: ROSA MARIA PALACIOS RODRIGUEZ

CENTRO DE FORMACIÓN: CENTRO DE RECURSOS NATURALES, INDUSTRIA Y BIODIVERSIDAD

FECHA INICIAL: 02/07/2020 00:00:00

FECHA FINAL: 30/07/2020 23:59:59

ACTIVIDADES ACADÉMICAS

FICHA DE APRENDIZAJE: 2146522 - ATENCION Y SERVICIO AL CLIENTE.

• COMPETENCIA DE APRENDIZAJE: FACILITAR EL SERVICIO A LOS CLIENTES DE ACUERDO CON LAS POLÍTICAS DE LA ORGANIZACIÓN.

RESULTADOS DE APRENDIZAJE

ATENDER AL CLIENTE A TRAVÉS DE LOS MEDIOS TECNOLÓGICOS Y APLICATIVOS DISPONIBLES TENIENDO EN CUENTA LOS PROTOCOLOS Y NECESIDAD DEL MISMO.

IDENTIFICAR LOS FACTORES QUE INTERVIENEN EN LA ESTRATEGIA DE ATENCIÓN Y SERVICIO AL CLIENTE PERSONALIZADO DE ACUERDO CON LAS POLÍTICAS Y ESTÁNDARES DE CALIDAD DE LA ORGANIZACIÓN.

SOLUCIONAR EL REQUERIMIENTO DEL CLIENTE SEGÚN PRINCIPIOS ÉTICOS E INSTITUCIONALES.

VALORAR LA IMPLEMENTACIÓN DE LAS ESTRATEGIAS DE SERVICIO AL CLIENTE SEGÚN LA SATISFACCIÓN EVIDENCIADA POR EL CLIENTE.

HORAS DEDICADAS EN LA FICHA : 39,70

FICHA DE APRENDIZAJE: 2129405 - MERCADEO PARA EL EMPRENDIMIENTO

• COMPETENCIA DE APRENDIZAJE: DETERMINAR OPORTUNIDADES DE MERCADO DE ACUERDO CON LA SITUACIÓN Y COMPORTAMIENTO DE LOS ENTORNOS DE LA ORGANIZACIÓN.

RESULTADOS DE APRENDIZAJE

ELABORAR EL PLAN DE NEGOCIO, SEGÚN EL ENTORNO DEL MERCADO.

EVALUAR LA VIABILIDAD DEL PLAN DE NEGOCIO, DE ACUERDO CON EL MERCADO.

IDENTIFICAR LA IDEA DE NEGOCIO, TENIENDO EN CUENTA LAS NECESIDADES DEL MERCADO.

PROYECTAR LA IDEA DE NEGOCIO, DE ACUERDO CON EL ENTORNO INTERNO Y EXTERNO DE LA ORGANIZACIÓN.

HORAS DEDICADAS EN LA FICHA : 4,00

FICHA DE APRENDIZAJE: 2146504 - ATENCION Y SERVICIO AL CLIENTE.

• COMPETENCIA DE APRENDIZAJE: FACILITAR EL SERVICIO A LOS CLIENTES DE ACUERDO CON LAS POLÍTICAS DE LA ORGANIZACIÓN.

RESULTADOS DE APRENDIZAJE

ATENDER AL CLIENTE A TRAVÉS DE LOS MEDIOS TECNOLÓGICOS Y APLICATIVOS DISPONIBLES TENIENDO EN CUENTA LOS PROTOCOLOS Y NECESIDAD DEL MISMO.

IDENTIFICAR LOS FACTORES QUE INTERVIENEN EN LA ESTRATEGIA DE ATENCIÓN Y SERVICIO AL CLIENTE PERSONALIZADO DE ACUERDO CON LAS POLÍTICAS Y ESTÁNDARES DE CALIDAD DE LA ORGANIZACIÓN.

SOLUCIONAR EL REQUERIMIENTO DEL CLIENTE SEGÚN PRINCIPIOS ÉTICOS E INSTITUCIONALES.

VALORAR LA IMPLEMENTACIÓN DE LAS ESTRATEGIAS DE SERVICIO AL CLIENTE SEGÚN LA SATISFACCIÓN EVIDENCIADA POR EL CLIENTE.

HORAS DEDICADAS EN LA FICHA : 39,70

FICHA DE APRENDIZAJE: 2145563 - ATENCION Y SERVICIO AL CLIENTE.

• COMPETENCIA DE APRENDIZAJE: FACILITAR EL SERVICIO A LOS CLIENTES DE ACUERDO CON LAS POLÍTICAS DE LA ORGANIZACIÓN.

RESULTADOS DE APRENDIZAJE

ATENDER AL CLIENTE A TRAVÉS DE LOS MEDIOS TECNOLÓGICOS Y APLICATIVOS DISPONIBLES TENIENDO EN CUENTA LOS PROTOCOLOS Y NECESIDAD DEL MISMO.

IDENTIFICAR LOS FACTORES QUE INTERVIENEN EN LA ESTRATEGIA DE ATENCIÓN Y SERVICIO AL CLIENTE PERSONALIZADO DE ACUERDO CON LAS POLÍTICAS Y ESTÁNDARES DE CALIDAD DE LA ORGANIZACIÓN.

SOLUCIONAR EL REQUERIMIENTO DEL CLIENTE SEGÚN PRINCIPIOS ÉTICOS E INSTITUCIONALES.

VALORAR LA IMPLEMENTACIÓN DE LAS ESTRATEGIAS DE SERVICIO AL CLIENTE SEGÚN LA SATISFACCIÓN EVIDENCIADA POR EL CLIENTE.

HORAS DEDICADAS EN LA FICHA : 41,60

TOTAL HORAS ACTIVIDADES ACADÉMICAS: 125,00

EVENTOS DE DIVULGACIÓN TECNOLÓGICA - EDT´s

FICHA	FECHA INICIO	FECHA FINAL	EVENTO	HORAS

TOTAL TIEMPO EDT´s: 0,00

ACTIVIDADES ADICIONALES

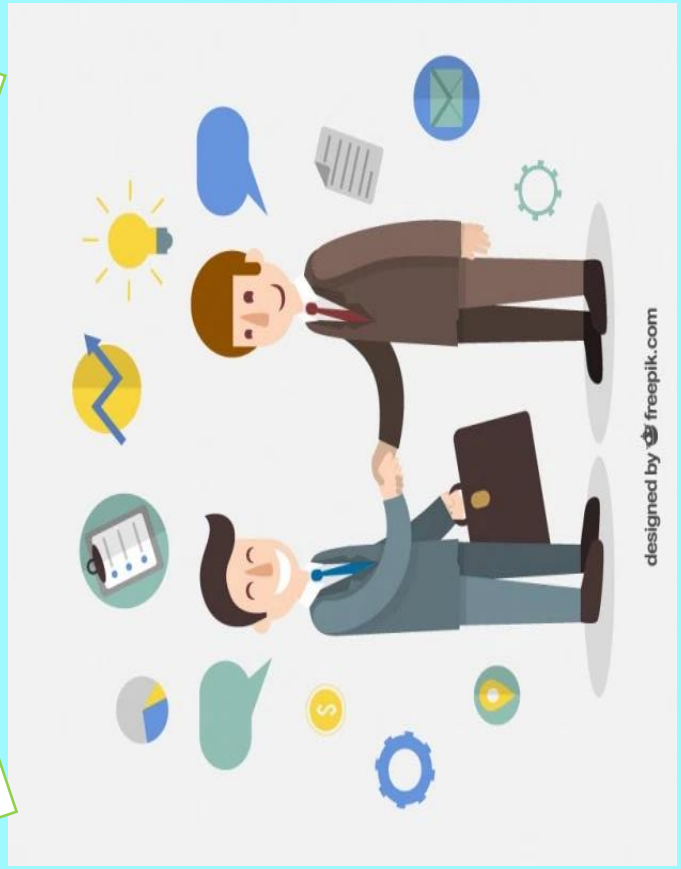
FECHA INICIAL	FECHA FINAL	ACTIVIDAD	HORAS

TOTAL ACTIVIDADES ADICIONALES: 0,00

INSTRUCTOR: ROSA MARIA PALACIOS RODRIGUEZ

CENTRO DE FORMACIÓN: CENTRO DE RECURSOS NATURALES, INDUSTRIA Y BIODIVERSIDAD

SERVICIO Y ATENCION AL CLIENTE



MATERIAL DIDACTICO

CURSO BASICO DE SERVICIO Y ATENCION AL CLIENTE

Este curso proporciona conocimientos y herramientas aplicables en situaciones de la vida personal y laboral de las ventas, para desarrollar competencias en el proceso de servicio y atención al cliente, aplicando para ello las técnicas comerciales permitiendo ser más competitivos en el mercado y mejorar la calidad del servicio al cliente y por ende la satisfacción del cliente

QUIEN ES EL CLIENTE

Un cliente es quien accede a un producto o servicio por medio de una transacción financiera (dinero) u otro medio de pago. Quien compra es el comprador y quien consume es el consumidor. Normalmente, cliente, comprador y consumidor son la misma persona.



PRINCIPIOS PARA DEFINIR AL CLIENTE:

- Un cliente es la persona más importante en cualquier negocio.
- Un cliente no depende de nosotros. Nosotros dependemos de él.
- Un cliente no es una interrupción de nuestro trabajo. Es un objetivo.

 Un cliente nos hace un favor cuando llega. No le estamos haciendo un favor atendiéndolo.

Cliente: Un cliente es una persona o entidad que compra los bienes y servicios que ofrece una empresa o negocio.

QUE ES EL SERVICIO:

Es el conjunto de actividades interrelacionadas que se ofrece en la empresa con el fin de que el cliente obtenga el producto en el momento y lugar adecuado.

- Conjunto de actividades que buscan satisfacer las necesidades de un cliente.

PRESTACIÓN DEL SERVICIO

Son todas las actividades desempeñadas por el proveedor que involucra personal e instalaciones para suministrar un servicio.

INFORMATE

La atención al cliente hace referencia al manejo y diseño de canales de comunicación que destina una organización o negocio para establecer contacto e interactuar con sus clientes.

ATENCION AL CLIENTE

- SERVICIO AL CLIENTE

El servicio al cliente es todo esfuerzo encaminado a atender al cliente y a resolver sus inquietudes, sugerencias, dudas o reclamos. Es decir, el servicio al cliente es todo momento de contacto entre el cliente y la empresa.

Que quieren los clientes al llegar al negocio

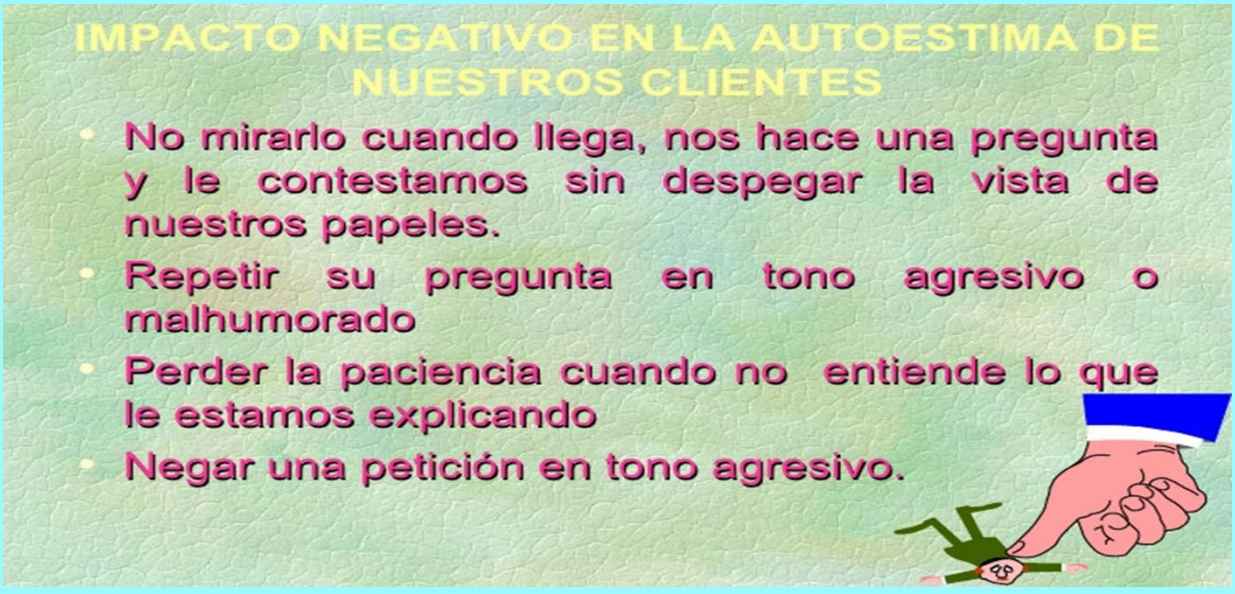
- Cortesía
- Honestidad
- Información
- Amabilidad
- Rapidez
- Soluciones

DIFERENCIA ENTRE ATENCIÓN AL CLIENTE Y SERVICIO AL CLIENTE

La diferencia que se presenta entre estos dos conceptos es: La atención al cliente se refiere al trato que le damos al cliente cuando interactuamos con él. El servicio al cliente es la articulación ordenada y armoniosa de los procesos y acciones que buscan lograr la satisfacción del cliente. El servicio es más que amabilidad y gentileza, es disposición a servir con efectividad.

Si queremos hablar de un "Servicio al cliente de calidad" estos dos conceptos: "atención y servicio", deben formar una relación indisoluble que los vuelve uno solo.

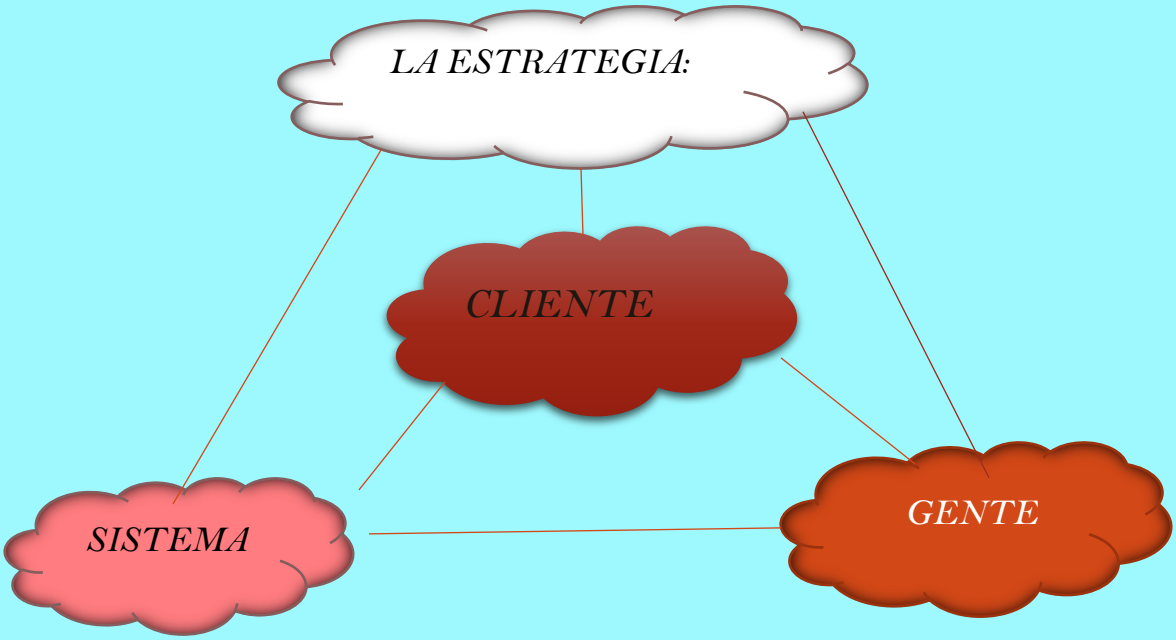




ASPECTOS PARA MANTENER LA AUTOESTIMA DE NUESTROS CLIENTES

- Trate a cada cliente como una persona importante.
- No haga comentarios que lo hagan sentir avergonzado
- Evite comentarios que lo hagan sentir agresivo.
- Hágale sentir que desea ayudarlo.
- Escúchelo con atención.

TRIANGULO DEL SERVICIO



1. *El Cliente: Es la persona que compra los bienes o servicios que vendemos y como tal es a quien debemos identificar y conocer*
2. *La Estrategia: Una vez se conoce al cliente, se establece la estrategia. La estrategia tiene dos orientaciones: Una interna que tiene que ver con*
   El servicio y otra externa que corresponde a la PROMESA DEL SERVICIO que se ofrece a los clientes.
3. *La Gente: Este es el grupo de todas las personas que trabajan con la empresa, desde su presidente hasta la persona que hace el aseo.*

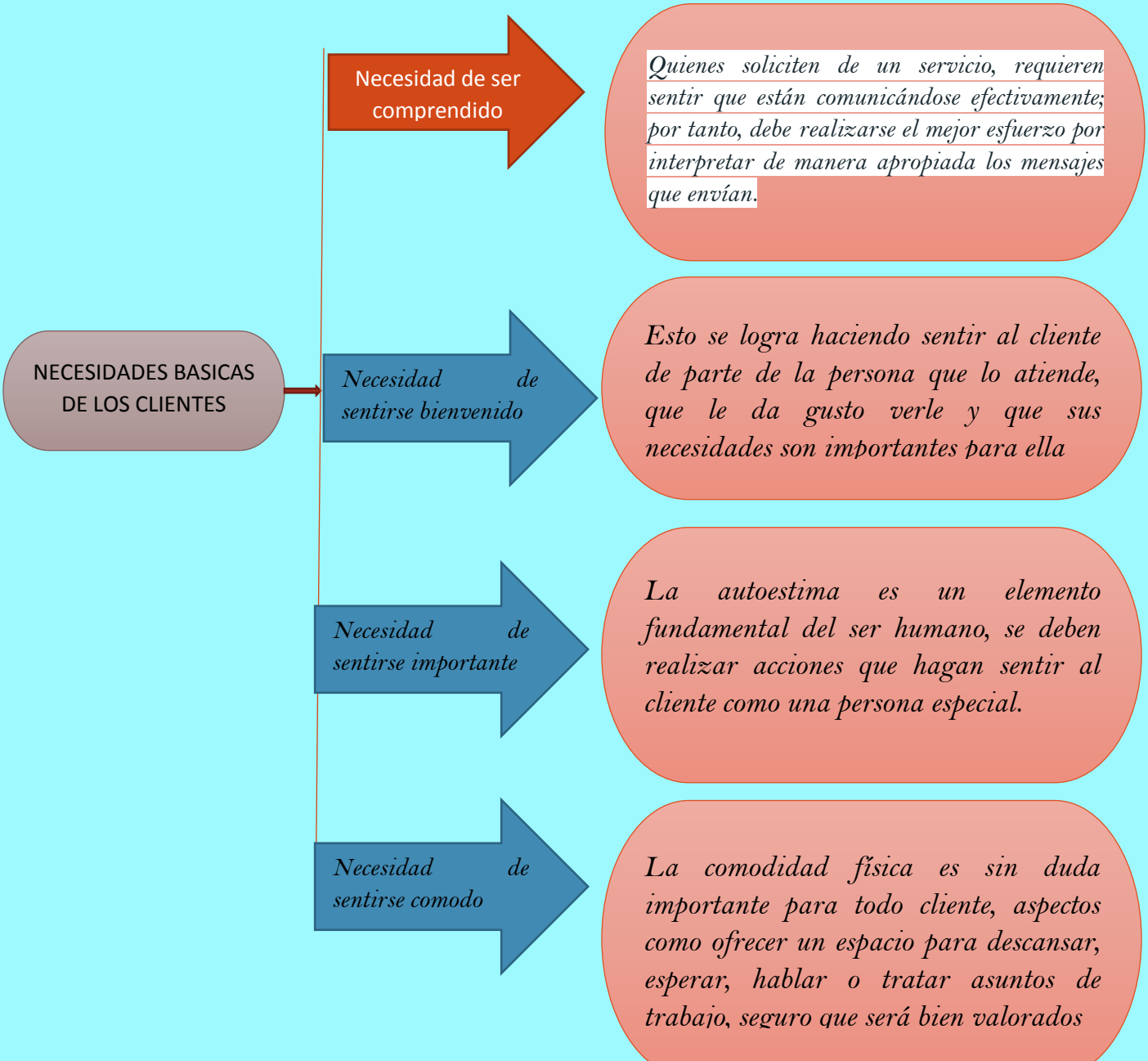
4. Los Sistemas: La empresa define y establece unas maneras o sistemas para dirigir el negocio.

a. *Sistema gerencial: Está conformado por el grupo directivo de la organización*

b. *Sistema de normas procedimientos: Está conformado por las pautas establecidas tanto para empleados como para los clientes.*

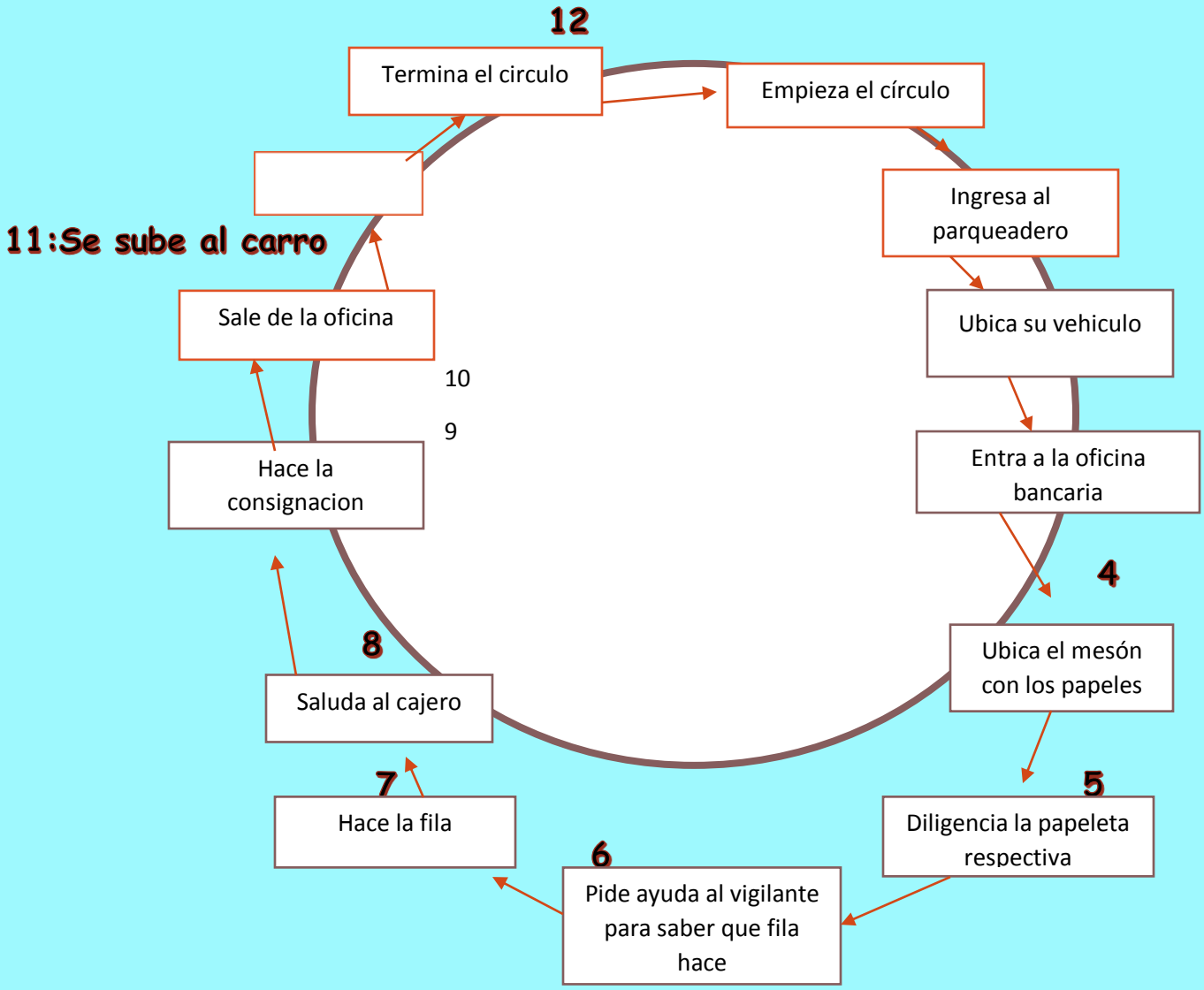
c. *Sistema humano: Está conformado por la gente, las personas que hacen parte de la organización.*

d. *Sistema técnico: Está conformado por los elementos o herramientas que se utilizan para la producción y entrega de los bienes y servicios objeto del negocio:*



EL CICLO DEL SERVICIO

Se denomina así al mapa que representa los momentos que experimentan los clientes al llegar a la organización.



Metodología y actividades

- Esta actividad tiene como finalidad dar le la bienvenida a los aprendices, socializar y explicarles que es el sena y el curso que vamos a desarrollar, El cual se desarrollara a través de la interacción instructor aprendiz por medio de un grupo de WhatsApp. Todo el proceso se desarrollara por este grupo.

- Al inicio del curso se realizará una autoevaluación inicial de los participantes para comprobar su nivel de conocimiento en el curso a desarrollar para esto se plantearan algunos interrogantes relacionados con la temática del curso. ¿Qué es Servicio? ¿Cliente?, ¿atencion al cliente?

- Durante el curso, se realizarán debates de situaciones cotidianas sobre experiencias vividas de atencion al cliente, se analizaran y se sacaran conclusiones

- Los aprendices observaran algunos videos orientados a buena y mala atención al cliente en un restaurante (1080p_HD) y un video de una mala atencion en una organización y el video el mejor vendedor del mundo. Los alumnos harán su reflexión y mandaran su aporte al grupo.

- Se realizaran test y ejercicios, relacionados con la temática del curso, que permitirán evaluar puntos clave y reflexionar sobre los puntos de mejora.

Bibliografía

https://www.camarazaragoza.com/wp-content/uploads/2016/04/Curso-basico-de-ventas-y-atencion-al-cliente.pdf

Curso básico de economía solidaria con énfasis en cooperativas de trabajo, organizaciones solidarias, presidencia de la república, cafam

https://www.feandalucia.ccoo.es/docu/p5sd5096.pdf

https://edebe.com/educacion/documentos/830030-0-529-830030_LA_CEAC_CAS.pdf

http://virtualnet2.umb.edu.co/virtualnet/archivos/open.php/1037/Contenido_Modulo_II_Servicio_al_cliente.pdf