

Tecnólogo en Gestión Logística



INSTRUMENTO DE EVALUACIÓN

Tipo: Lista de chequeo.

Identificación del instrumento	
Programa de formación	Tecnólogo en Gestión Logística.
Código de la guía	14.
Competencia a desarrollar	210101020: Dar soporte a los procesos según políticas y requerimientos de los clientes.
Resultado(s) de aprendizaje	210101020-01: Aplicar técnicas de contacto con el cliente teniendo en cuenta el nivel de satisfacción, inquietudes y solicitudes según políticas de servicio al cliente. 210101020-02: Verificar la satisfacción del cliente aplicando los indicadores de gestión según solicitudes, requisiciones y estrategias apoyado en medios electrónicos de acuerdo con las políticas de la organización y la trazabilidad del servicio.
Criterios de evaluación	<ul style="list-style-type: none">Analiza el volumen y tamaño de la organización mediante el procesamiento de la información obtenida de proveedores y clientes informando los cambios presentados en los procesos, o unidades de negocio para elaborar debidamente el flujo de transacciones de la organización y el plan de estrategias corporativas.Maneja con honestidad las formas de entregas y pedidos aplica de forma dinámica todo tipo de promociones, publicidad entre los proveedores y empresas según objetivos de mercadeo según clientes estrategias de distribución teniendo en cuenta los acuerdos establecidos entre las partes, de acuerdo a la naturaleza del producto y requisiciones de los

SERVICIO NACIONAL DE APRENDIZAJE



Tecnólogo en Gestión Logística

	<p>procesos.</p> <ul style="list-style-type: none"> Atiende los clientes externos como proveedores y consumidores personalmente o por medios electrónicos en un período determinado teniendo en cuenta el requerimiento de acuerdo con las solicitudes y estrategias establecidas según políticas de trazabilidad de servicio al cliente.
Actividad de proyecto	Ejecutar el plan de integración de la cadena logística.
Actividad de aprendizaje	Utilizar los índices de gestión que permiten la medición de la satisfacción del cliente con base en las técnicas de contacto.
Nombre de la evidencia	Evidencia 4: Video “Servicio al cliente”.

INSTRUCCIONES PARA EL DILIGENCIAMIENTO

Señor(a) instructor(a), verifique que el aprendiz desarrolla la evidencia según los indicadores/factores a evaluar propuestos en este formato, los cuales responden a lo solicitado en la evidencia.

Tenga en cuenta que estos indicadores debe tomarlos como referencia para evaluar en el **Centro de calificaciones** la evidencia entregada por cada aprendiz, indicando el juicio evaluativo obtenido con su respectiva retroalimentación.

Cuerpo del instrumento				
No.	Indicadores / factores a evaluar	Cumple		Observaciones
		Si	No	
1	Define el tamaño de la organización, la política organizacional de la empresa y el sistema de información.			

SERVICIO NACIONAL DE APRENDIZAJE



Tecnólogo en Gestión Logística

2	Simula un proceso de negociación de una empresa.			
3	Establece técnicas de contacto dentro del proceso logístico.			
4	Formula los índices de gestión que se ajustan a la negociación propuesta.			
5	Realiza una simulación de los índices de gestión para la toma de decisiones.			
6	Define el sistema de trazabilidad a utilizar.			
7	Acuerda las técnicas de comunicación entre la organización y el cliente.			
8	Propone un tipo de promoción que permita cumplir con los objetivos de mercado y ventas.			
9	Aplica el proceso de servucción durante la negociación.			
10	Simula lo ocurrido dentro de las situaciones planteadas en la negociación.			
11	Elabora un video de no más de 10 minutos.			
12	Aplicó las normas de ortografía y puntuación en el desarrollo de la evidencia.			
13	Utiliza un lenguaje respetuoso en la realización del video.			
14	Envía la evidencia a través de la plataforma virtual de aprendizaje.			