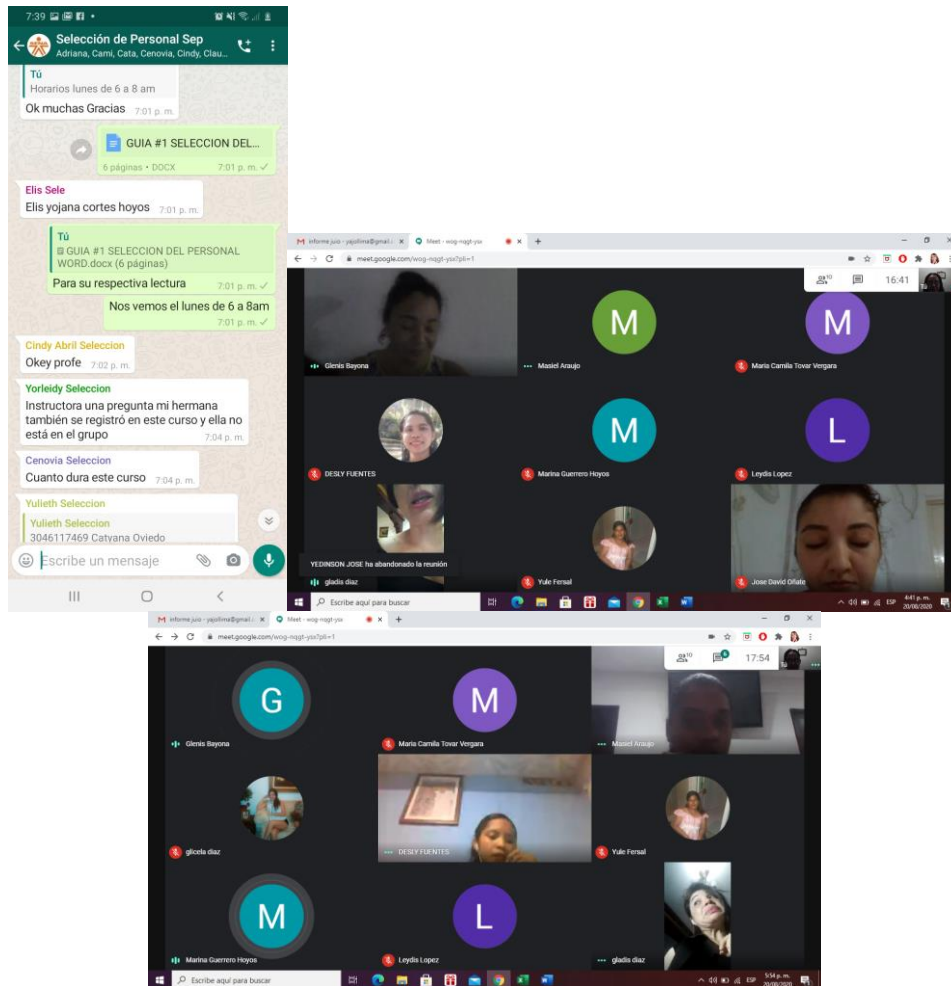


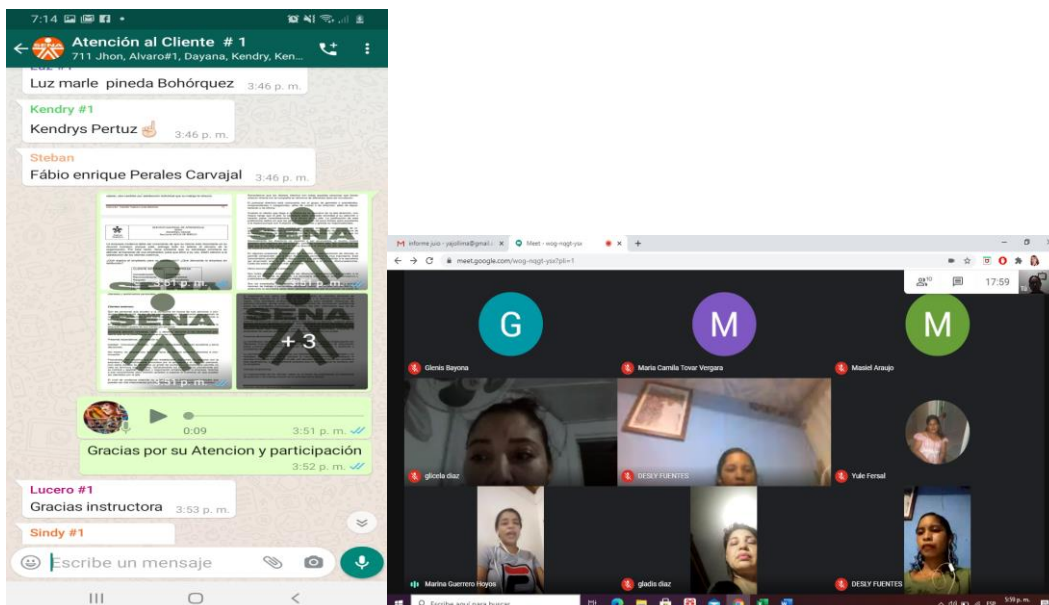
EVIDENCIAS POR FICHAS

INSTRUCTORA YAMILES LLLINAS:

1) 2193498 COMPLEMENTARIO SELECCIÓN DE PERSONAL



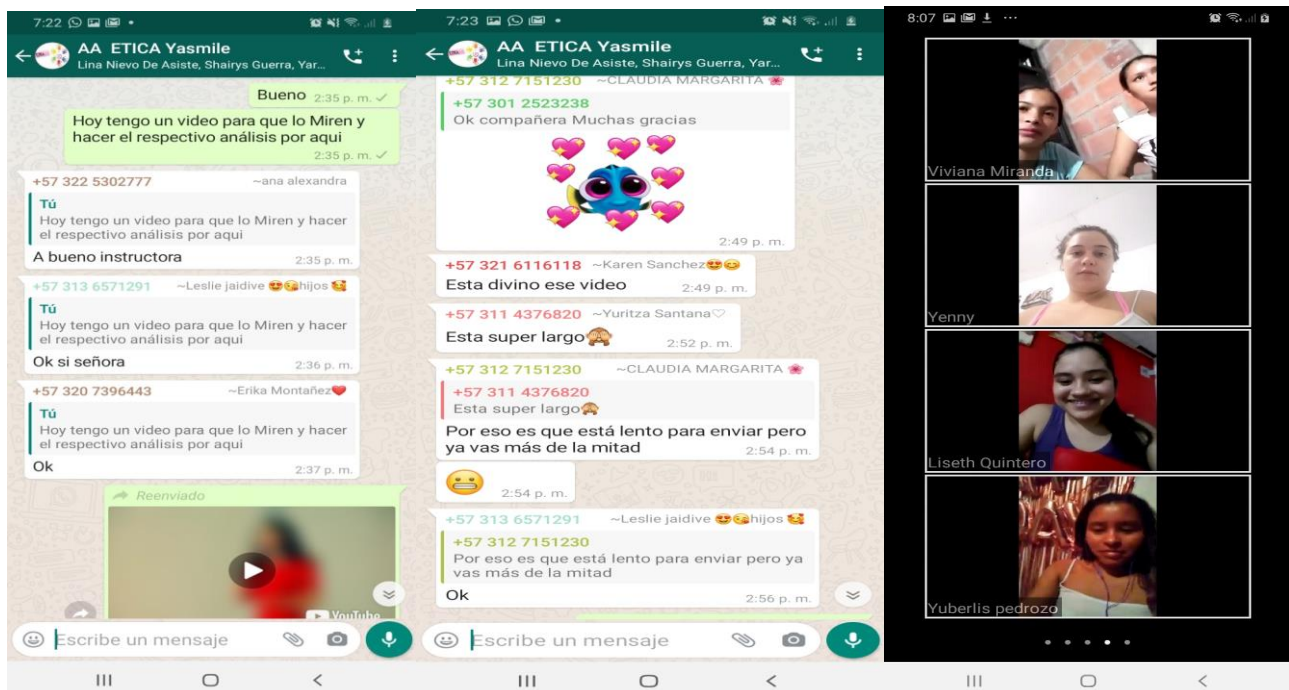
2) 2193424 SERVICIO AL CLIENTE EN LA ORGANIZACIÓN



3) 2026195 TECNICO EN ASISTENCIA ADMINISTRATIVA.



4) 2068963 TECNICO EN ASISTENCIA ADMINISTRATIVA



5) 2193431 ATENCION Y SERVICIO AL CLIENTE

7:14 Atención al Cliente # 1
711 Jhon, Alvaro #1, Dayana, Kendry, Ken...

Sindy #1
Clasificación de los clientes

Naylenis A. C. Sept
Nallelys Vanessa Vanegas Gómez
3:44 p. m.

Lucero #1
Lucero Sierra Acevedo. Presente
3:44 p. m.

Dayana #1
APRENDIZ Dayana Michel Ballesteros Vargas.
3:45 p. m.

YAIRET #1
Escribe un mensaje

necesario lo amerite, deben ser atendidos.

Instructor: Yasmín Yojana Linares Martínez



SERVICIO NACIONAL DE APRENDIZAJE
SENA
REGIONAL CESAR
Seccional JAJUA DE BIRICO

Cuando el asunto por tratar no requiera la presencia del jefe, la secretaria, si es de su competencia, debe resolver la situación y, en caso contrario, saber a dónde remitir al cliente para que sea atendido eficientemente.

En síntesis debe primar el espíritu de servicio y la objetividad, por sobre los intereses y sentimientos personales.

Cientes externos:

Son las personas que acuden a la compañía en busca de sus servicios o productos. Son personas que tienen relaciones comerciales con la empresa.

El personal de atención al cliente debe asegurarse de que el cliente sea atendido en la empresa como usuario de sus bienes y/o servicios.

Demanda atención inmediata, rápida y efectiva. Solución a las situaciones problemáticas que se le presentan en su atención al cliente.

Presenta expectativas con relación a:

Calidad - Innovación - Precios - Variedad - Confidencialidad - Servicio excelente y toma de decisiones.

Así mismo, se caracterizan tres tipos de clientes externos: de visita a continuación:

Frecuentes: Son aquellos que tienen establecidas relaciones de negocios con la empresa y son prioritarios en los servicios y/o productos que requieren.

Con estos clientes se desarrolla un grado de confianza y empatía que permite un trato en términos más corteses. Generalmente los clientes frecuentes por su nombre y apellido, apellido, y negociación establecidos con la empresa. Gracias a esa cercanía ellos mismos acceden a esperar el momento en que puedan ser atendidos por el jefe.

El nivel de confianza obtenido no debe ser motivo para propiciar actitudes que pueden ser mal interpretadas por los clientes y por quienes están a su alrededor.

Instructor: Yasmín Yojana Linares Martínez



SERVICIO NACIONAL DE APRENDIZAJE
SENA
REGIONAL CESAR
Seccional JAJUA DE BIRICO

Como ejemplos de este tipo de clientes citamos a los proveedores, distribuidores, representantes de ventas de otras compañías, publicistas entre otros.

Familiares del jefe: Son los que tienen vínculos estrechos y de consanguinidad en primer, segundo y tercer grado. Figuran en primera instancia la esposa (o esposo), padres, hijos, hermanos, suegros, cuñados y demás parientes.

El primero que la secretaria debe saber a quién de estas personas el jefe atenderá inmediatamente y sin cita previa.

El tratamiento con estas personas debe realizarse en estrictos términos de diplomacia, además de la cordialidad y la reserva propias en estos casos. Una secretaria profesional no se presta para entablar relaciones de estrecha amistad, donde existe el peligro de confusión de información confidencial sobre las actividades personales y laborales del jefe.

Amigos: Son las personas que comparten con el jefe intereses, hobbies, pasatiempos y valores. Son personas que por su cercanía con el jefe, tienen prioridad en la atención, quienes deben ser atendidos con especial deferencia y respeto.

Los clientes que la secretaria debe hacer gala de todo su tacto y simpatía para hacerlos sentir bien, en caso de que no se pueda atenderlos, debe ser con la posibilidad de realizar una llamada para establecer contacto con el jefe.

Personal desconocido: Lo constituyen aquellas personas que llegan por primera vez a la Organización por diferentes motivos: interés en establecer negocios, necesidad de información sobre productos o servicios, reclutamiento de personal, etc.

La secretaria pondrá en juego todas sus habilidades comunicativas (verbales y no verbales), para atender a la persona, la industria, el negocio, y establecer al momento de conocer una cita con el jefe, ser atendido por él mismo, ser remitido a otra dependencia, o simplemente estarle que no se atiende el contacto con la compañía.

Cientes importantes: La importancia de los clientes radica en el hecho de presentarse en momentos de premura o de intensa presión en la actividad de la oficina.

Instructor: Yasmín Yojana Linares Martínez



SERVICIO NACIONAL DE APRENDIZAJE
SENA
REGIONAL CESAR
Seccional JAJUA DE BIRICO

Desde ese punto de vista está el cliente importante esporádico, que es la persona que teniendo motivos justificados para acudir a la oficina, en ese momento preciso no es posible brindarle la atención necesaria. La secretaria debe explicarle eficientemente las razones por las cuales no podrá ser atendido y ofrecerle para otro momento o proponerle la espera. El cliente toma la decisión que más le conviene.

Los importantes cotidianos: Son aquellas personas que acuden diariamente a la oficina, en demanda de atención, que no se atiende, sino que se atiende a satisfacción, debido a que sus actividades son de relación con la empresa. Por ejemplo: vendedores particulares, solicitantes de contribuciones, solicitantes de empleo

Instructor: Yasmín Yojana Linares Martínez



SERVICIO NACIONAL DE APRENDIZAJE
SENA
REGIONAL CESAR
Seccional JAJUA DE BIRICO

Debido a que el punto de vista está el cliente importante esporádico, que es la persona que teniendo motivos justificados para acudir a la oficina, en ese momento preciso no es posible brindarle la atención necesaria. La secretaria debe explicarle eficientemente las razones por las cuales no podrá ser atendido y ofrecerle para otro momento o proponerle la espera. El cliente toma la decisión que más le conviene.

Los importantes cotidianos: Son aquellas personas que acuden diariamente a la oficina, en demanda de atención, que no se atiende, sino que se atiende a satisfacción, debido a que sus actividades son de relación con la empresa. Por ejemplo: vendedores particulares, solicitantes de contribuciones, solicitantes de empleo

Instructor: Yasmín Yojana Linares Martínez

Interior de la institución, es excelente porque hace que todos trabajen con ánimo y en búsqueda permanente de la innovación.

El cliente interno debe cultivar el sentido de responsabilidad, pues ella es la base de los logros futuros personales. Familiares y profesionales.

Instructor: Yasmín Yojana Linares Martínez



SERVICIO NACIONAL DE APRENDIZAJE
SENA
REGIONAL CESAR
Seccional JAJUA DE BIRICO

Recordemos que los clientes internos son todas aquellas personas que tienen relación directa con la compañía en términos de diferentes tipos de vinculación.

El personal directivo está compuesto por el grupo de gerentes o presidentes, vicepresidentes o subgerentes, jefes de unidad o de dirección, jefes de departamento o de oficina.

Cuando el cliente que llega a la oficina es un ejecutivo de alta dirección, con mayor rango que el jefe, la secretaria debe conceder prioridad a su atención y hacerlo pasar inmediatamente a la oficina de su jefe. La justificación de esta preferencia radica en que los ejecutivos disponen de poco tiempo para someterse a la espera porque son múltiples sus obligaciones y grande su responsabilidad.

La secretaria debe saber que el cliente interno es una persona que conoce de la organización y de los procedimientos de la oficina, por lo tanto, no debe ser tratado como un cliente externo.

Conocimiento de los clientes internos: El cliente interno es una persona que conoce de la organización y de los procedimientos de la oficina, por lo tanto, no debe ser tratado como un cliente externo.

En algunas ocasiones la formación del servicio al cliente, administración de oficinas, le permite comprender que la labor de la secretaria es muy importante. Este conocimiento permite que la secretaria sea más eficiente y efectiva en su trabajo.

En algunas ocasiones la formación del servicio al cliente, administración de oficinas, le permite comprender que la labor de la secretaria es muy importante. Este conocimiento permite que la secretaria sea más eficiente y efectiva en su trabajo.

Son todos los empleados de las diferentes dependencias que pertenecen a la oficina en demanda de atención. La secretaria debe prestar esta asistencia y preferiblemente, con anticipación.

Los empleados que acuden en la dependencia de su departamento y que por razones de trabajo o personales necesitan hablar con el jefe. En los dos casos anteriores la secretaria debe tener siempre presente que su posición de poder en la oficina es para prestar los servicios de atención y no para constituirse en una barrera que impide el acceso de sus compañeros de trabajo al jefe. Cuando ellos acuden a la secretaria es porque necesitan hablar con el jefe y siempre que la necesidad lo amerite, deben ser atendidos.

Instructor: Yasmín Yojana Linares Martínez



SERVICIO NACIONAL DE APRENDIZAJE
SENA
REGIONAL CESAR
Seccional JAJUA DE BIRICO

Cuando el asunto por tratar no requiera la presencia del jefe, la secretaria, si es de su competencia, debe resolver la situación y, en caso contrario, saber a dónde remitir al cliente para que sea atendido eficientemente.

En síntesis debe primar el espíritu de servicio y la objetividad, por sobre los intereses y sentimientos personales.

Cientes externos:

Son las personas que acuden a la compañía en busca de sus servicios o productos. Son personas que tienen relaciones comerciales con la empresa.

El personal de atención al cliente debe asegurarse de que el cliente sea atendido en la empresa como usuario de sus bienes y/o servicios.

Demanda atención inmediata, rápida y efectiva. Solución a las situaciones problemáticas que se le presentan en su atención al cliente.

Presenta expectativas con relación a:

Calidad - Innovación - Precios - Variedad - Confidencialidad - Servicio excelente y toma de decisiones.

Así mismo, se caracterizan tres tipos de clientes externos: de visita a continuación:

Frecuentes: Son aquellos que tienen establecidas relaciones de negocios con la empresa y son prioritarios en los servicios y/o productos que requieren.

Con estos clientes se desarrolla un grado de confianza y empatía que permite un trato en términos más corteses. Generalmente los clientes frecuentes por su nombre y apellido, apellido, y negociación establecidos con la empresa. Gracias a esa cercanía ellos mismos acceden a esperar el momento en que puedan ser atendidos por el jefe.

El nivel de confianza obtenido no debe ser motivo para propiciar actitudes que pueden ser mal interpretadas por los clientes y por quienes están a su alrededor.

Instructor: Yasmín Yojana Linares Martínez



SERVICIO NACIONAL DE APRENDIZAJE
SENA
REGIONAL CESAR
Seccional JAJUA DE BIRICO

Como ejemplos de este tipo de clientes citamos a los proveedores, distribuidores, representantes de ventas de otras compañías, publicistas entre otros.

Familiares del jefe: Son los que tienen vínculos estrechos y de consanguinidad en primer, segundo y tercer grado. Figuran en primera instancia la esposa (o esposo), padres, hijos, hermanos, suegros, cuñados y demás parientes.

El primero que la secretaria debe saber a quién de estas personas el jefe atenderá inmediatamente y sin cita previa.

El tratamiento con estas personas debe realizarse en estrictos términos de diplomacia, además de la cordialidad y la reserva propias en estos casos. Una secretaria profesional no se presta para entablar relaciones de estrecha amistad, donde existe el peligro de confusión de información confidencial sobre las actividades personales y laborales del jefe.

Amigos: Son las personas que comparten con el jefe intereses, hobbies, pasatiempos y valores. Son personas que por su cercanía con el jefe, tienen prioridad en la atención, quienes deben ser atendidos con especial deferencia y respeto.

Los clientes que la secretaria debe hacer gala de todo su tacto y simpatía para hacerlos sentir bien, en caso de que no se pueda atenderlos, debe ser con la posibilidad de realizar una llamada para establecer contacto con el jefe.

Personal desconocido: Lo constituyen aquellas personas que llegan por primera vez a la Organización por diferentes motivos: interés en establecer negocios, necesidad de información sobre productos o servicios, reclutamiento de personal, etc.

La secretaria pondrá en juego todas sus habilidades comunicativas (verbales y no verbales), para atender a la persona, la industria, el negocio, y establecer al momento de conocer una cita con el jefe, ser atendido por él mismo, ser remitido a otra dependencia, o simplemente estarle que no se atiende el contacto con la compañía.

Cientes importantes: La importancia de los clientes radica en el hecho de presentarse en momentos de premura o de intensa presión en la actividad de la oficina.

Instructor: Yasmín Yojana Linares Martínez

6) 2173856 SERVICIO AL CLIENTE

7:51 Servicio al cliente
Amanda, +57 302 3522131, +57 310 219...

+57 321 8525484
8:20 p. m.

+57 322 5311570
~Daniel

+57 321 7237895
Instructora que pasó
Me saco de la Reunión
8:38 p. m.

Escribe un mensaje

7:51 Servicio al cliente
Amanda, +57 302 3522131, +57 310 219...

+57 321 8525484
8:20 p. m.

+57 322 5311570
~Daniel

+57 321 7237895
Instructora que pasó
Me saco de la Reunión
8:38 p. m.

Escribe un mensaje

Detalles de la reunión

Personas (15)

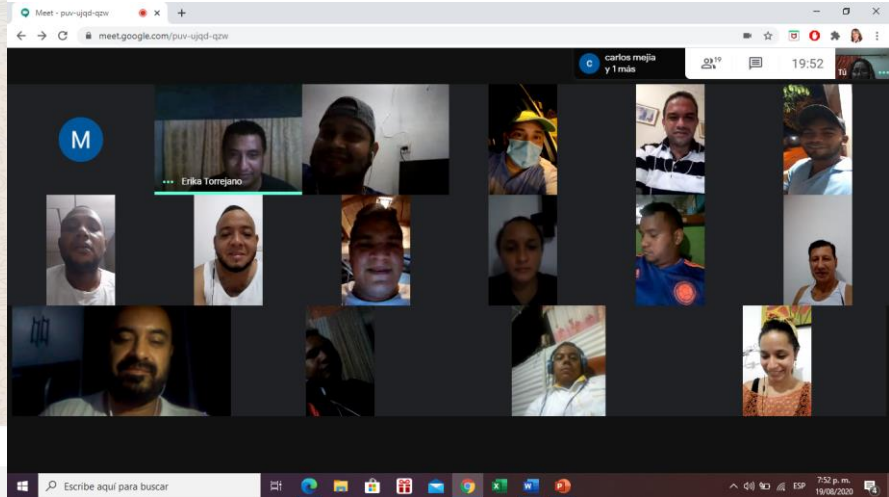
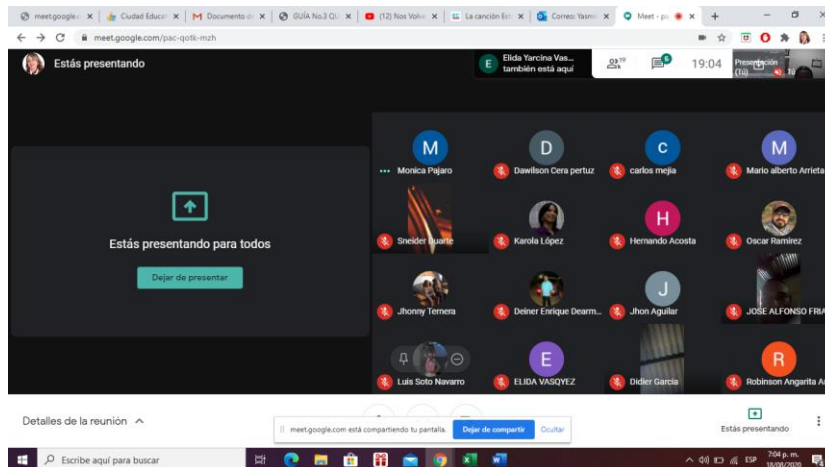
Carlos Castro 9:05
LINDA PIRA
LINDA FARIA

Detalles de la reunión

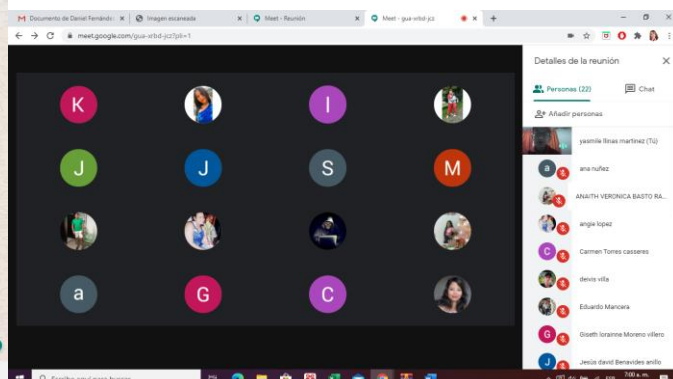
Personas (15)

Carlos Castro 9:05
LINDA PIRA
LINDA FARIA

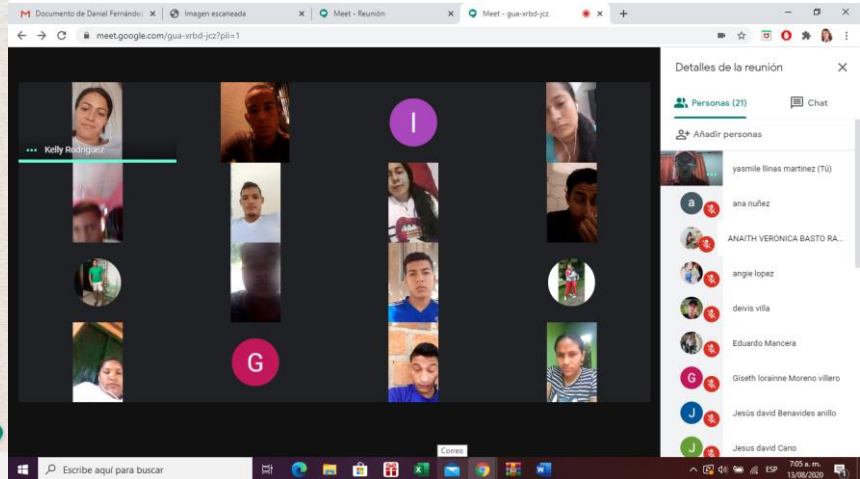
7) 2171039 ATENCION Y SERVICIO AL CLIENTE



8) 2142260 TECNICO EN INTEGRACIONES LOGISTICA.



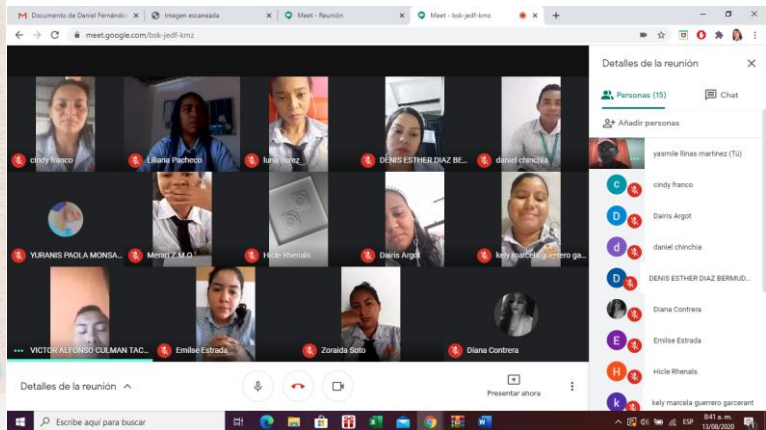
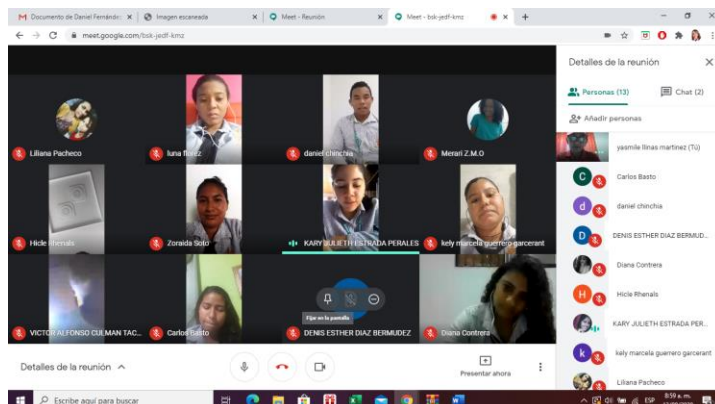
9) 2142271 TECNICO EN ASISTENCIA ORGANIZACIÓN DE ARCHIVO



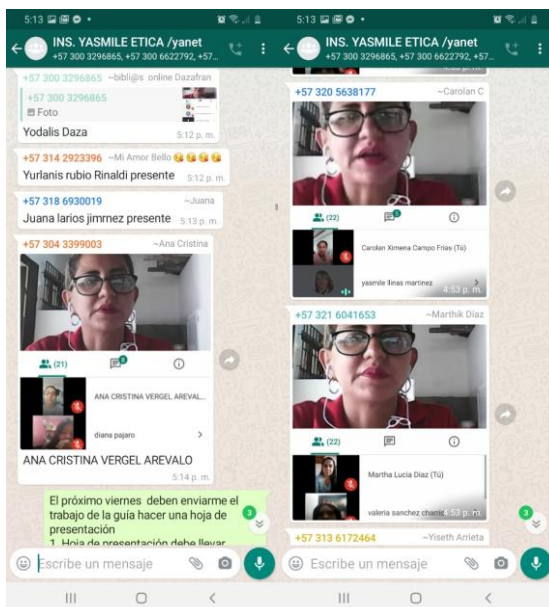
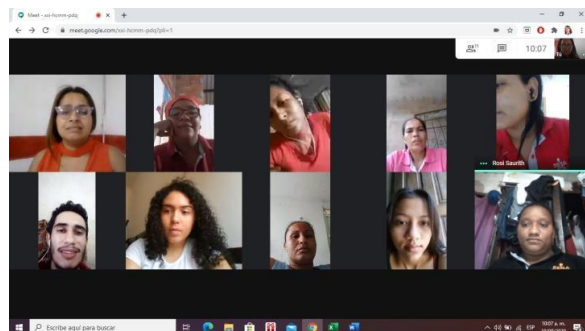
10) 2174298 SERVICIO AL CLIENTE



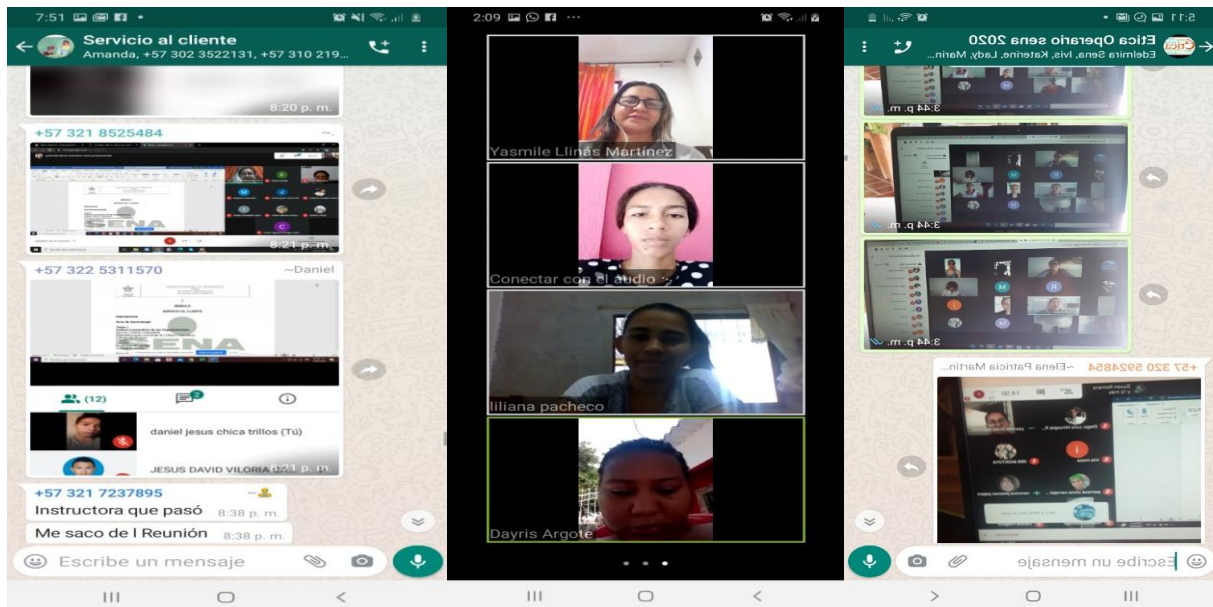
11) 2026235 TECNICO EN RECURSOS HUMANOS



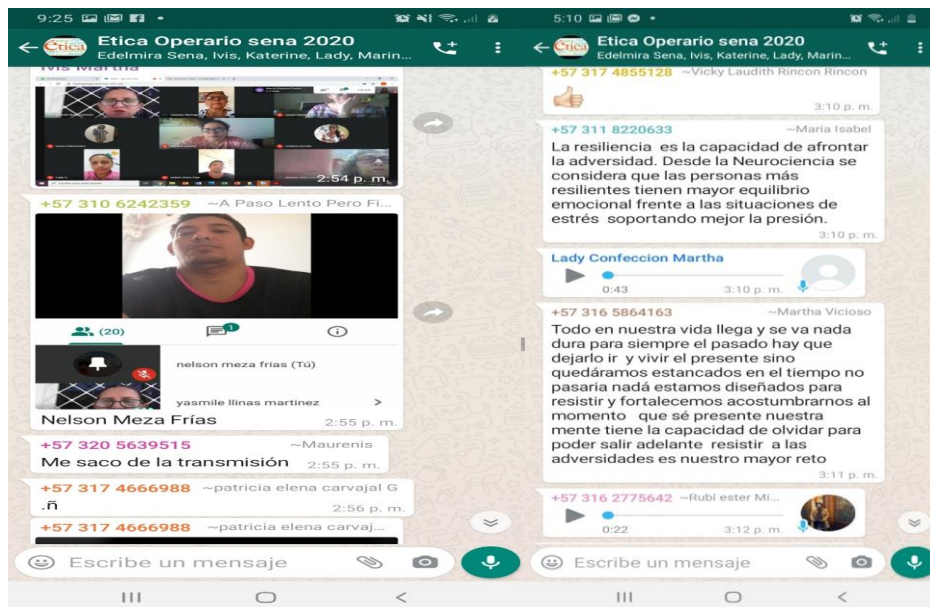
12) 2174298 SERVICIO AL CLIENTE



13) 2068958 TECNICO EN CONTABILIZACION DE OPERACIONES COMERCIALES Y FINANCIERA



14) 2177935 TECNICO EN CONFECCIONES



Etica Operario sena 2020
Edelmira Sena, Ivis, Katherine, Lady, Marin...

Ok, profesora 3:07 p. m.

Yolanda Confeccion
Amén Amén bendiciones 3:07 p. m.

CamScanner 09-18-2020...
2 páginas • PDF 3:07 p. m.

+57 310 6242359 ~A Paso Lento...
1:06 3:08 p. m.

+57 316 2775642 ~Rubí ester Miranda mallar
Listo profe 3:08 p. m.

+57 310 6242359
Mensaje de voz (1:06)
Muy bien Nelson 3:09 p. m. ✓
Alguien más 3:09 p. m. ✓

+57 315 6966065 ~Candy Balseiro
Tú
El tema de hoy la Resiliencia : capacidad que tiene el ser humano para sobrepasar las adversidades que se le presente en este ca...
Si en estos tiempos de pandemia 3:09 p. m.

despues no pude entrar mas ya se termino la clase 4:10 p. m.

El próximo viernes deben enviarme el trabajo de la guía hacer una hoja de presentación
1. Hoja de presentación debe llevar nombre del programa , nombre de ustedes # de ficha, nombre de la Instructora Yasmile Ilinas Etica y valores
2. Desarrollo de la pregunta #2
3. Desarrollo de la pregunta #3
Correo es yllinasm@sena.edu.co
Hasta las 2p.m. recibo viernes 11 de Sep. 5:54 p. m. ✓

Edelmira Sena
Bueno instructora 😊 muchas gracias 5:58 p. m.

A ustedes 🍎 6:03 p. m. ✓

Yolanda Confeccion
Listo instructora bendiciones 6:11 p. m.

+57 301 7562999 ~ARCE HERCAS
Bendiciones 6:24 p. m.

+57 316 7114205 ~Dellanit Montenegro
Dios la bendiga grandemente 7:12 p. m.

Ivis Martha
3:46 p. m.

+57 316 7114205 ~Dellanit Montenegro
3:46 p. m.

+57 301 7548073 ~Cristina Arev...
3:47 p. m.

Etica Operario sena 2020
Edelmira Sena, Ivis, Katherine, Lady, Marin...

El tema de hoy la Resiliencia : capacidad que tiene el ser humano para sobrepasar las adversidades que se le presente en este caso lo que estamos viviendo en estos momentos que es la Pandemia del COVID19 3:04 p. m. ✓

+57 320 5924854 ~Elena Patricia Martínez
Tú
Mensaje de voz (1:51)
3:04 p. m.

+57 312 6622610 ~Derys Patern...
0:30 3:05 p. m.

+57 317 4855128 ~Vicky Laudith Rincon Rincon
Resiliencia un sentimiento que ayuda a sanar, a perdonar, a crecer, a perdonar, a vivir sin rencor. Dios nos ayuda en este proceso en perdonar lo sucedido por conflictos causados por la violencia social. Duelo perdón y querer conocer la verdad para pasar esta página tan dura. 3:04 p. m.

+57 301 7548073 ~Cristina Arevalo
Ya casi 3:51 p. m.

El correo es yllinasm@sena.edu.co 3:56 p. m.

Deben desarrollar sólo de la guía el 1 y 2 punto hasta el próximo viernes tienen plazo de enviarmela 3:56 p. m.

+57 301 7548073 ~Cristina Arevalo
eso paea que 3:56 p. m.

+57 316 7114205 ~Dellanit Montenegro
La actividad para relizar 3:57 p. m.

Si 3:57 p. m. ✓

Marina Seleccion Del Personal
a GUIA DE ETICA Y VALORES
FORMACION TECNICA GUIA 1
ENRIQUE - LOW MULTRA TECNIC...
Hoy se socializo 3:58 p. m.

+57 301 7548073 ~Cristina Arevalo
de las hojas que nos habia deajo de donde a donde 3:58 p. m.

Usted la leyó? 3:58 p. m.

Las preguntas están al final pregunta 2 y 3:58 p. m.

Hay tiempo 2:26 p. m.

Buenos dias 2:26 p. m. ✓

URL de la reunión:
<https://meet.google.com/qov-jkqh-hxo> 2:26 p. m. ✓

2:30pm 2:26 p. m.

+57 311 2159558 ~Maida
A ok seño 2:32 p. m.

+57 311 8220633 ~Maria Isabel
OkGracias 2:36 p. m.

URL de la reunión:
<https://meet.google.com/tgu-fdin-gfp> 2:40 p. m.

Buenas tardes 2:41 p. m. ✓

Ya pueden ingresar 2:41 p. m. ✓

Por el nuevo link 2:41 p. m. ✓

+57 317 5955259 ~Marilin
Marilyn Martínez Alvarado presente. 2:46 p. m.

+57 320 5639515 ~Maurenis
Maurenis granados presente, 2:46 p. m.

Etica Operario sena 2020
Edelmira Sena, Ivis, Katherine, Lady, Marin...

Ivis Martha
Tú
Deben leerla para socializarla hoy
Para hoy, niñas 8:31 a. m.

Katherine Confeccion
0:05 8:31 a. m.

+57 316 2775642 ~Rubí ester Miranda mallar
Hoy 8:37 a. m.

2pm 8:41 a. m. ✓

+57 317 4855128 ~Vicky Laudith Rincon Rincon
Buenos dias. Bendiciones 8:42 a. m.

Ya tienen el link 8:42 a. m.

Por favor me lo regalan, Gracias 8:42 a. m.

Buenos dias no lo he pasado chicas
estoy en clases 8:43 a. m. ✓

Ahora que me desocupe 8:43 a. m. ✓

+57 311 4096439 ~Carmen
Reenviado
GUIA DE ETICA Y VALOR...
4 páginas • DOCX 9:28 a. m.

URL de la reunión:
8:43 a. m.

OkGracias 2:36 p. m.

URL de la reunión:
<https://meet.google.com/tgu-fdin-gfp> 2:40 p. m.

Buenas tardes 2:41 p. m. ✓

Ya pueden ingresar 2:41 p. m. ✓

Por el nuevo link 2:41 p. m. ✓

+57 317 5955259 ~Marilin
Marilyn Martínez Alvarado presente. 2:46 p. m.

+57 320 5639515 ~Maurenis
Maurenis granados presente, 2:46 p. m.

+57 301 4623834 ~Rosa Arenas
Rosa Arenas
Presenté 2:46 p. m.

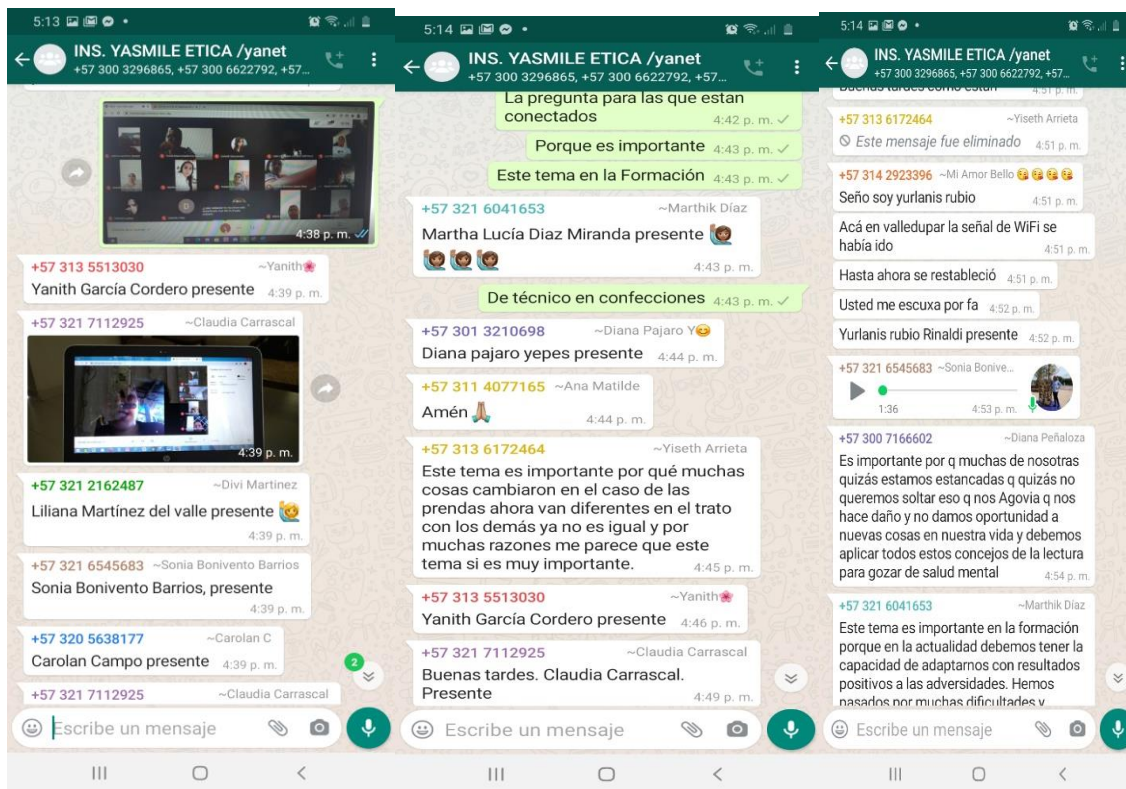
+57 315 6217994 ~Tatiana
Tatiana Arias Galan presente 2:46 p. m.

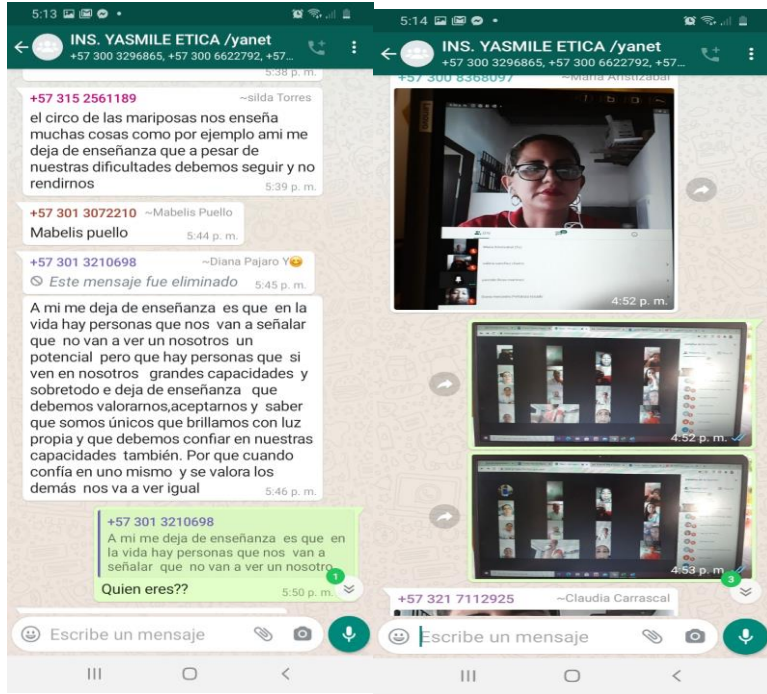
+57 304 2087929 ~May
Marly dayana cantor presente 2:46 p. m.

Lady Confeccion Martha
Buenas tardes instructora y compañeras lady Giacometto presente 2:46 p. m.

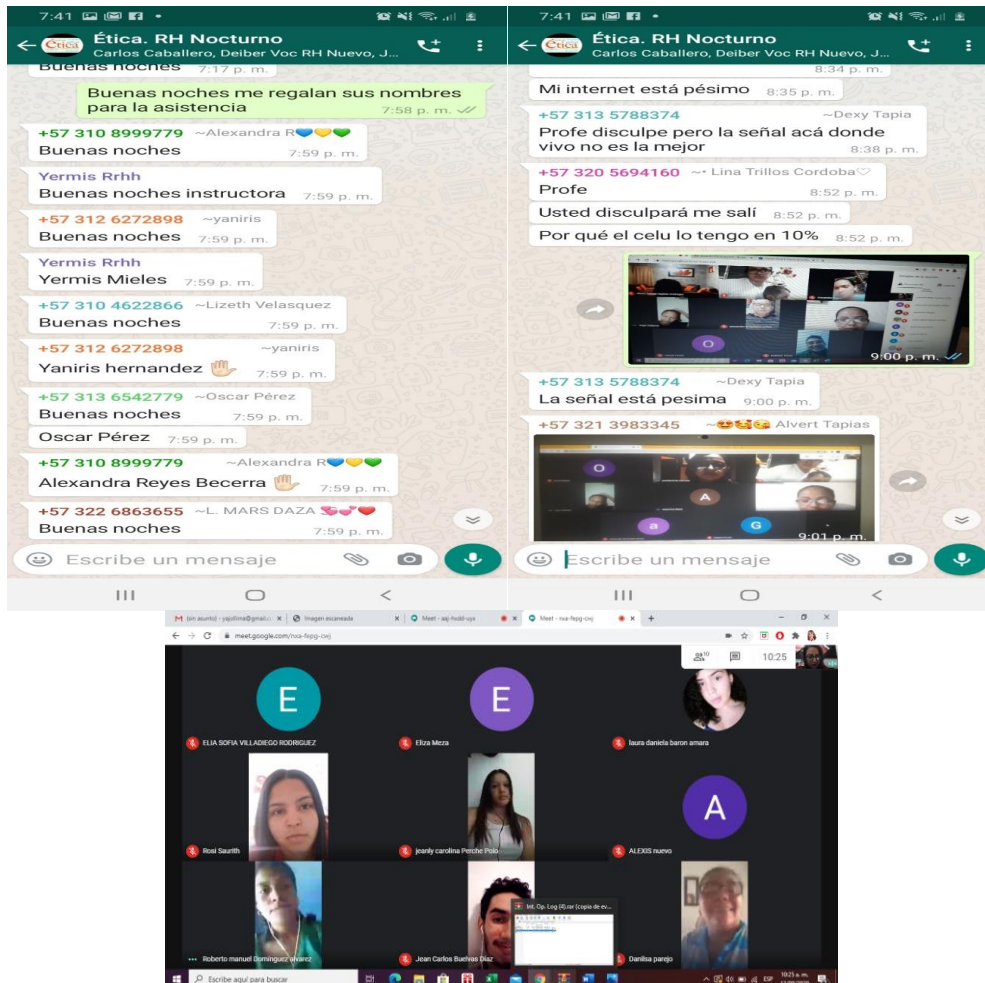
+57 316 7114205 ~Dellanit Montenegro
2:46 p. m.

15) 2177936 TECNICO EN CONFECCIONES





16) 2068942 TECNICO EN RECURSOS HUMANOS



17) 2193496 SERVICIO AL CLIENTE

