Nombre del aprendiz

Plan de trabajo concertado con el aprendiz para el desarrollo de la ruta de aprendizaje

Ficha Nº

Técnico en Sistemas

Actividad a desarrollar	Forma de en
	Fisico
3.3 Actividades de Apropiacion del conocimiento	X
3.3.1.1 El emprendedor siempre busca el cambio	X
a- Para el desarrollo de esta actividad aprendiz de manera individual realice la lectura del material suministrado por su instructor y mediante un cuadro de relacionar, que lo identificará en su material de trabajo, identifique las cualidades que debe tener un emprendedor y los elementos existentes en una cultura emprendedora.	X
a- Un caso de éxito en cuanto a emprendimiento es el de Kevin Systrom, el genio detrás de Instagram, este caso lo encontraras en el material de apoyo, léelo e inspírate y, seguidamente investiga otro caso de éxito, explícalo por que te llamo la atención y compártelo en una breve presentación de power poin para compartirla con tus compañeros.	X
3.3.1.2 Servicio al Cliente	X
a- De manera individual observe el video sobre "la importancia del servicio y atención al cliente". Que encontrara en el	X
	X
https://www.youtube.com/watch?v=UbUcz4l9YT0	X
Analice el video le permitirá reflexionar y responder las siguientes preguntas:	X
	X
▶ ¿Qué cree usted que es Servicio al Cliente?	
▶ ¿Cuál es la importancia de la atención y buen servicio al cliente?	X
▶ ¿Quiénes son los responsables del servicio al cliente?	X
▶ ¿Analice el video e identifique que valores hay que manejar a la hora de prestar servicio al cliente?	X
b. Con el apoyo del material suministrado por su instructor en donde encontrara que es el servicio, sus características, sus elementos, las técnicas de atención y lo más importante como evaluar el servicio y las explicaciones sobre el mismo; elabore una sopa de letras con términos relacionados a la temática, encuentre las palabras de la sopa de letras y explique el significado de cada una de ella y tome evidencia fotográfica que será enviada por cualquiera de los medios descriptos anteriormente, deje evidencia en el portafolio.	X
b. Para el desarrollo de esta actividad con el material suministrado por su instructor referente a el **ciclo del servicio**, a el **triángulo del servicio**, **los momentos de verdad** y el **protocolo de atención al cliente** y el ejemplo del **caso práctico**, generar en un documento escrito en donde a un servicio seleccionado por ustedes le elaboren el ciclo del servicio, identificaran los componentes del triángulo del servicio, los momentos de verdad evidenciados en el ciclo del servicio y el protocolo de atención para el mismo.	X

ıtrega Actividad	Fecha de entrega	Entrego	
Digital		Si	No
	8/31/2020	X	
	8/31/2020	X	
	8/31/2020	X	
	8/31/2020	X	
	8/31/2020	X	
	8/31/2020	X	
	8/31/2020	X	
	8/31/2020	X	
	8/31/2020	X	
	8/31/2020	X	
	8/31/2020	X	
	8/31/2020	X	
	8/31/2020	X	
	8/31/2020	X	
	8/31/2020	X	