SENA Emprende Rural | SENA | FONDO emprender

SBDC - Centro de Desarrollo Empresarial

INFORME: REPORTE DE ACTIVIDADES DIARIAS POR PARTE DE INSTRUCTORES DEL PROGRAMA SENA EMPRENDE RURAL – SER- REGIONAL CÓRDOBA

FECHA:	24 de Agosto de 2O2O
NOMBRE DE INSTRUCTOR:	YHOJAN AGAMEZ RAMOS
CÓDIGO DE FICHA:	2O87961
PROGRAMA DE FORMACIÓN:	EMPRENDEDOR EN ELABORACION DE ARTESANIAS CON TEJIDO ETNICO
UBICACIÓN:	AYAPEL VEREDA LAS DELICIAS
NOMBRE DEL APRENDIZ LÍDER:	FLOR MARIA SOLANO
TELEFONO DE CONTACTO APRENDIZ LIDER:	3127904699
MEDIO DE CONTACTO USADO:	WHATSAPP, CORREO ELECTRONICO Y LLAMADA TELEFONICA

ACTIVIDADES DESARROLLADAS:

Fase del Proyecto : PLANEACION

Actividad del Proyecto: Emprendedor en elaboración de artesanías con tejido étnico en el departamento de Córdoba

Competencias: Formular proyectos de producción biotecnológica vegetal de acuerdo con requerimientos del cliente

Resultados de Aprendizaje:

- Retroalimentar el proyecto y la unidad productiva de acuerdo con planeación establecida
- Registrar la información de las actividades para la creación de unidades productivas, segúnlos procedimientos de la empresa.
- Revisar la viabilidad de la unidad productiva según indicadores del proyecto empresarial

Actividades de Aprendizaje a desarrollar: En esta actividad se desarrolla la temática de del **módulo N°10 Servicio al Cliente** con una competencia y dos resultados de aprendizaje.

Indicar que información le fue enviada a los aprendices y como fue la retroalimentación.

La información fue enviada fue en un documento PDF con un contenido en los siguientes temas:

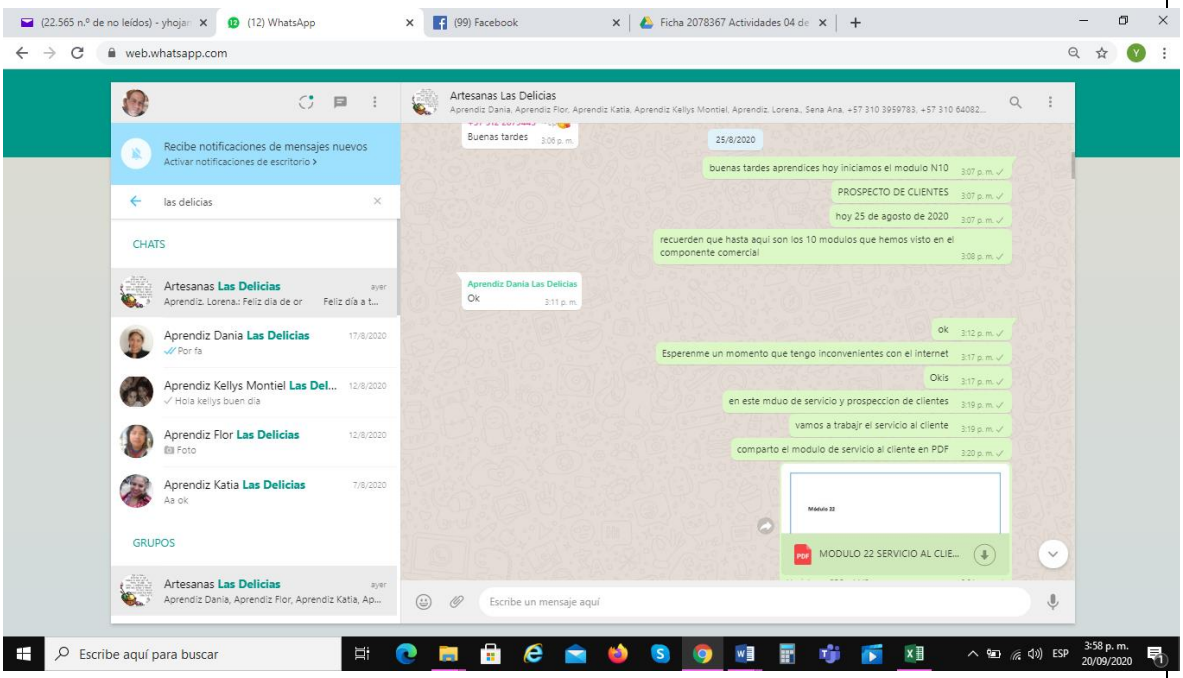
1. Servicio al cliente
2. Atención al cliente.
3. Política de servicio,
4. Diferencia entre servicio y atención.
5. Promesa de servicio,
6. Momentos de verdad,
7. Pqrs,

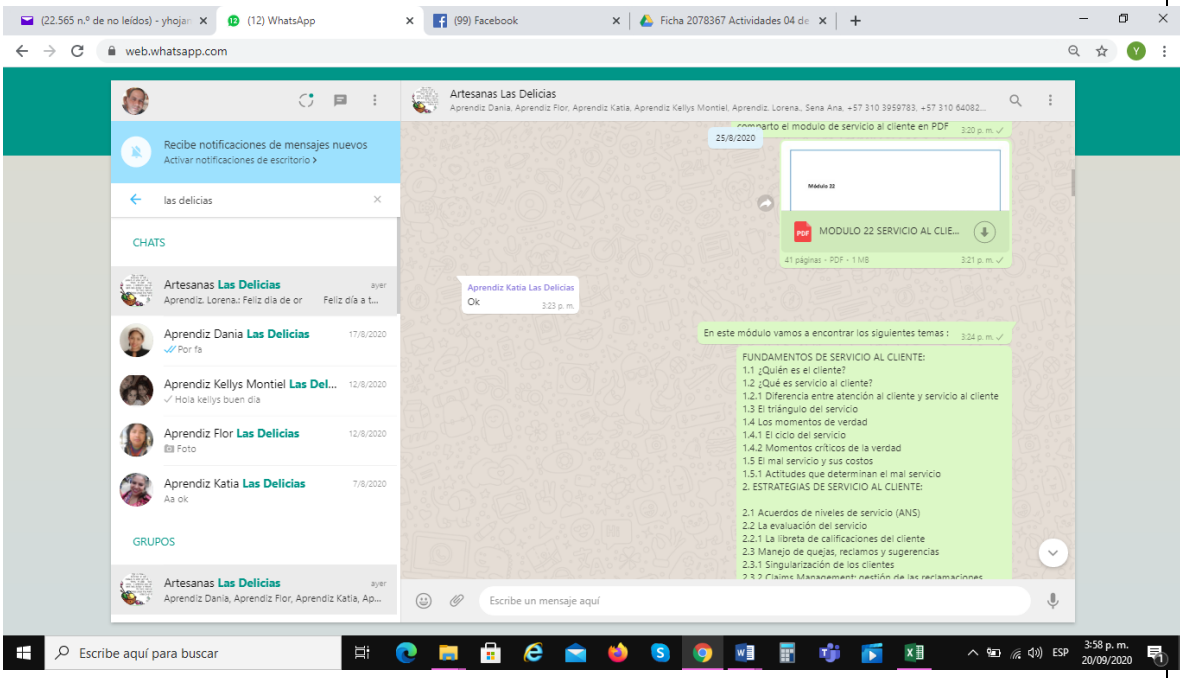
RETROALIMENTACION: Actividad de la sesión N°8 se recibieron los trabajos dejados en el resumen del Módulo **módulo N°8 Contabilidad, Libros y Soportes Contables,** donde los aprendices realizaron el resumen detallado de cada uno de los temas tratado, se hizo retroalimentación, algunos de estos trabajos fueron enviados por correo electrónico, otros los hicieron en sus cuadernos y lo compartieron por imágenes en el whatsapp al grupo de trabajo por arte del instructor hacia a los aprendices se hizo un recorderis de temas puntuales de esta actividad.

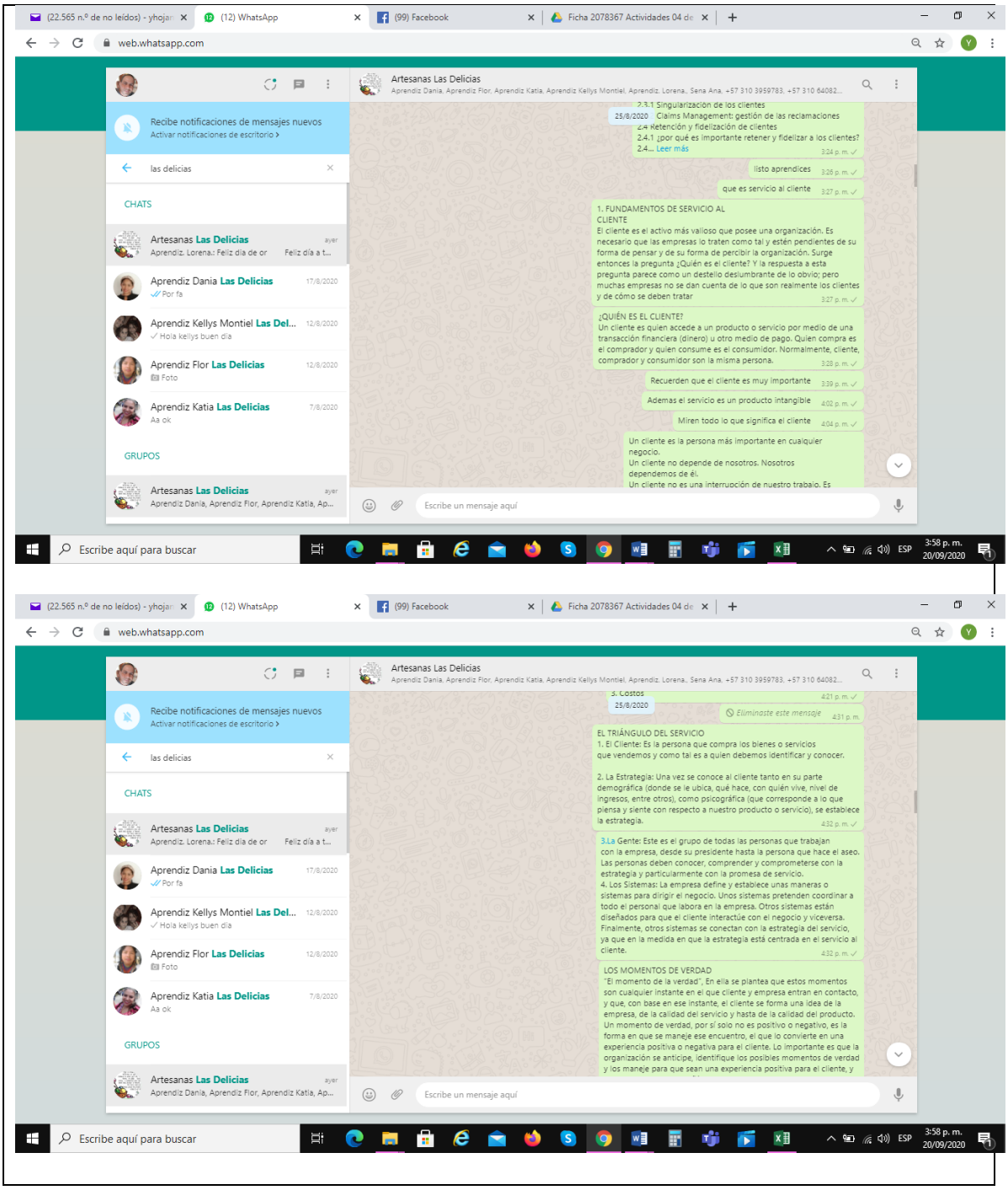
Para la formación de hoy 24 de Agosto de 2020. Se compartió el material de estudio del **módulo N°10 servicio al cliente** pedagógico enviado esta PDF con imágenes y contenido animado, con el fin de que haya una interactividad del material de estudio y así ellos puedan entender desde la lectura cada uno de los contenidos, fue compartida por medio de whatsapp, correos electrónicos suministrado por los aprendices, también a través de llamada telefónica con los aprendices la Sra: Flor Solano. Para hacerle la respectiva transferencia del módulo N°8 hubo una participación activa de los aprendices hacia el tema, expectativas del módulo compartido. También se comparte la guía de aprendizaje N°10, plan de sesión N°10 y se les transfiere todo lo relacionado a la parte de comercialización, se les deja como actividad el **módulo N°10 servicio al cliente** Actividad para la próxima formación: hacer un resumen de lo que entendieron del documento y la próxima formación que será dentro de 15 días harán sus aportes al whatsapp. Enviando el resumen por imágenes desde sus celulares.

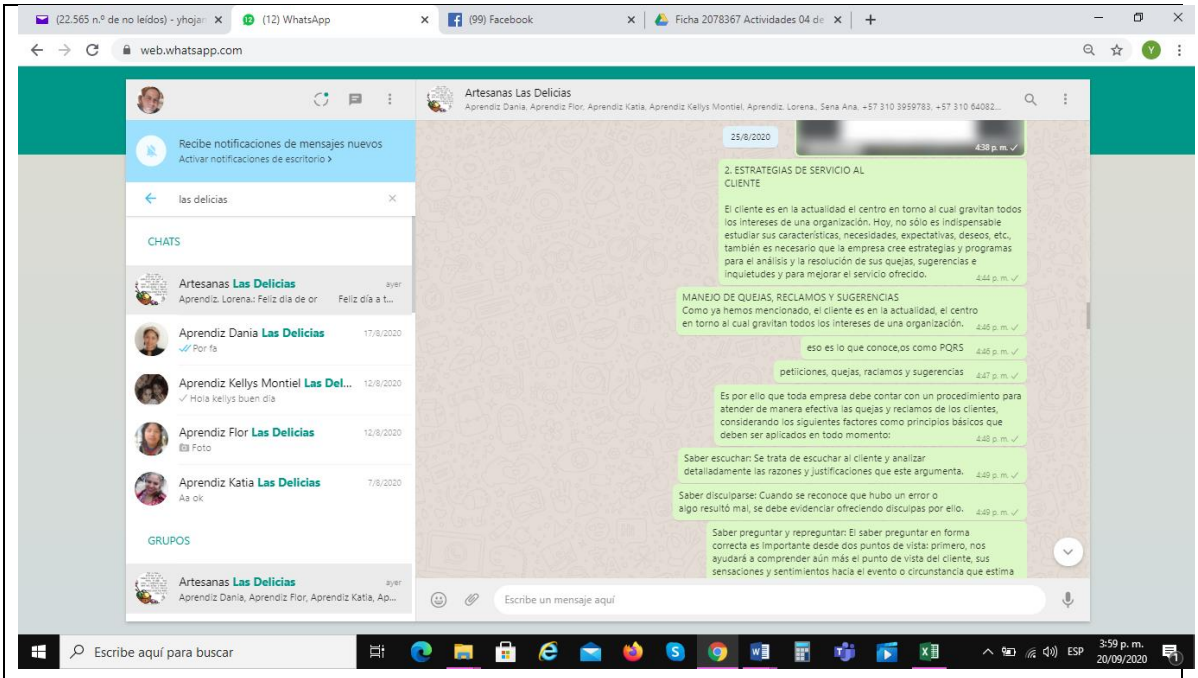
EVIDENCIAS: (Pegar pantallazos de los instrumentos enviados a los aprendices).

Por medio de whatsapp:


web.whatsapp.com
Artesanas Las Delicias
Recibe notificaciones de mensajes nuevos
Activar notificaciones de escritorio
las delicias
CHATS
Artesanas Las Delicias
Aprendiz Dania Las Delicias
Aprendiz Kellys Montiel Las Del...
Aprendiz Flor Las Delicias
Aprendiz Katia Las Delicias
GRUPOS
Artesanas Las Delicias
Buenas tardes
25/8/2020
buenas tardes aprendices hoy iniciamos el modulo N10
PROSPECTO DE CLIENTES
hoy 25 de agosto de 2020
recuerden que hasta aquí son los 10 modulos que hemos visto en el componente comercial
Aprendiz Dania Las Delicias
Ok
ok
Esperenme un momento que tengo inconvenientes con el internet
Okis
en este mduo de servicio y prospeccion de clientes
vamos a trabajr el servicio al cliente
comparto el modulo de servicio al cliente en PDF
MODULO 22 SERVICIO AL CLIE...
Escribe un mensaje aquí
Escribe aquí para buscar
ESP
3:58 p. m.
20/09/2020


web.whatsapp.com
Artesanas Las Delicias
Recibe notificaciones de mensajes nuevos
Activar notificaciones de escritorio
las delicias
CHATS
Artesanas Las Delicias
Aprendiz Dania Las Delicias
Aprendiz Kellys Montiel Las Del...
Aprendiz Flor Las Delicias
Aprendiz Katia Las Delicias
GRUPOS
Artesanas Las Delicias
comparto el modulo de servicio al cliente en PDF
25/8/2020
MODULO 22 SERVICIO AL CLIE...
41 páginas · PDF · 1 MB
Aprendiz Katia Las Delicias
Ok
En este módulo vamos a encontrar los siguientes temas :
FUNDAMENTOS DE SERVICIO AL CLIENTE:
1.1 ¿Quién es el cliente?
1.2 ¿Qué es servicio al cliente?
1.2.1 Diferencia entre atención al cliente y servicio al cliente
1.3 El triángulo del servicio
1.4 Los momentos de verdad
1.4.1 El ciclo del servicio
1.4.2 Momentos críticos de la verdad
1.5 El mal servicio y sus costos
1.5.1 Actitudes que determinan el mal servicio
2. ESTRATEGIAS DE SERVICIO AL CLIENTE:
2.1 Acuerdos de niveles de servicio (ANS)
2.2 La evaluación del servicio
2.2.1 La libreta de calificaciones del cliente
2.3 Manejo de quejas, reclamos y sugerencias
2.3.1 Singularización de los clientes
Escribe un mensaje aquí
Escribe aquí para buscar
ESP
3:58 p. m.
20/09/2020


web.whatsapp.com
Artesanas Las Delicias
Recibe notificaciones de mensajes nuevos
Activar notificaciones de escritorio
las delicias
CHATS
Artesanas Las Delicias
Aprendiz Dania Las Delicias
Aprendiz Kellys Montiel Las Del...
Aprendiz Flor Las Delicias
Aprendiz Katia Las Delicias
GRUPOS
Artesanas Las Delicias
Escribe un mensaje aquí
Escribe aquí para buscar
ESP
3:58 p. m.
20/09/2020



Por medio de Correo Electrónico:

