SENA Regional Valle	Centro Gestión Tecnologica de Servicios LISTA DE CHEQUEO	9311-FPI-FO-19 Fecha: Agosto de 2011 Versión: 2

1. DATOS GENERALES

PROGRAMA (S) DE FORMACIÓN:	**Tecnico en servicios en agencias de viajes**
EVIDENCIA DE APRENDIZAJE:	**Cuestionario sobre conceptos básicos en empresas de turismo.**
RESULTADO(S) DE APRENDIZAJE:	BRINDAR ATENCIÓN AL CLIENTE INTERNO Y EXTERNO, APLICANDO POLÍTIC NORMAS INSTITUCIONALES

2. CRITERIOS DE EVALUACIÓN: (Diligencie los criterios de evaluación que le permitirán evaluar la evidencia de aprend

COLABORA CON EL EQUIPO DE TRABAJO EN LA ATENCIÓN INTEGRAL DEL CLIENTE, SEGÚN ROLES.
MANTIENE ACTITUD DE SERVICIO EN LA ATENCIÓN AL CLIENTE, DE ACUERDO CON LAS NORMAS ESTABLECIDAS.
UTILIZA TERMINOLOGÍA, TONO DE VOZ Y GESTOS PERTINENTES EN LA COMUNICACIÓN CON EL CLIENTE, ATENDIENDO PROTOCOLOS INSTITUCIONALES.
ES DILIGENTE Y ÁGIL EN EL SERVICIO, DE ACUERDO CON SUS FUNCIONES.
IDENTIFICA Y CARACTERIZA CADA UNO DE LOS PRODUCTOS Y SERVICIOS DEL PORTAFOLIO, DE ACUERDO CON SU FUNCIÓN.

}

3. LISTA DE VALORACIÓN

No.	EVIDENCIAS / APRENDICES	De producto						De desempe		
		1	2	3	4	5	6	7	8	9
1	ANGIE PAOLALEDEZMA ACOSTA									
2	CARMEN YULIETHPAZ CAICEDO									
3	MARIA CAMILACARMONA HOME									
4	CRISTIANMEDINA MORAN									
5	YESICA YOLANDAMORALES LONDOÑO									
6	JOSE ANDRESSAAVEDRA BARRETO									
7	CLAUDIA VICTORIALANDAZURI QUIÑONES									
8	PAOLA ANDREASALAZAR HURTADO									
9	OLIVA DE LOS ANGELESMARMOLEJO REYES									
10	SAMIRA VANESSAQUIÑONES HINESTROZA									
11	XIMENASOTO RAMIREZ									
12	YUDI ALEJANDRACORTES MARTINEZ									
13	DIANATOVAR									
14	MARIA JASBLEIDIPALACIOS LOPEZ									
15	MAIRA ALEJANDRARAMIREZ PEÑA	1								

16	YURI MARCELAERASO NAVIA									
17	DANNA MARCELATORRES MOSQUERA									
18	PEDRO PABLOYATE RODRIGUEZ									
19	ERICVIDAL CAMILO									
20	EMILIOCASQUETE CUERO									
21										
22										
23										
24										
#										

Concepto: Cumple: C Aún No Cumple: AC

Si el concepto es Aún no cumple, se debe describir las deficiencias en el (los) indicador(es) con el propósito de hacer los correctivos necesarios

INDICADORES

De producto

1. Presenta protocolos de servicio para la atencion
2. Construye e identifica los enfoques en el manejo ebjeciones
3. Presenta ciclos de servicio y momentos de verdad en el proceso de atencion por areas
4. Identifica al cliente como prinicipal protagonista de la cadena de atención
5. Idetifica las necesidades del cliente y suministra la información pertinente asegurando el servicio.
6. Propone estrategias y soluciones para las posibles no conformidades de los clientes conrespecto al servicio

De desempeño

7. Asiste a la sustentacion en los horarios acordados
8. Su presentacion personal es acorde con la socilización y tema expuesto
9. Se evidencia seguridad en el manejo de los temas de la socialización . (cronograma, presupuesto, no conformidades)
10. Su lenguaje no verbal refleja confianza en la socialización.
11. Su tono de voz permite que los clientes escuchen de manera clara y entendible la información brindada

Fecha: D_____M_____A_____

Condiciones :

1. Para aprobar la evidencia de aprendizaje debe cumplir con la totalidad de los indicadores.

2. En caso de incumplimiento con los indicadores, se acordará una fecha para la revisión de los mismos, por parte del instructor o equipo de Instructores encargados.

CAS Y

lizaje)

ño

10	**11**	


