Volver a 'CRONOGRAMA

Cronograma

CRONOGRAMA GENERAL DE ACTIVIDADES
PROGRAMA DE FORMACIÓN COMPLEMENTARIA
ATENCIÓN AL CLIENTE POR MEDIOS TECNOLÓGICOS
CENTRO DE TECNOLOGÍAS AGROINDUSTRIALES – REGIONAL VALLE

En este espacio encuentra el cronograma del programa de formación **"ATENCIÓN AL CLIENTE POR MEDIOS TECNOLÓGICOS"**

Para acceder al documento descargable haga clic AQUÍ

FECHA DE INICIO DE FORMACIÓN:	*20/03/2026*

ANGIE LORENI VILLA LOAIZA Modo de edición

UNIDAD TEMÁTICA O ACTIVIDAD DE APRENDIZAJE	RESULTADO DE APRENDIZAJE (RAP)	CONFERENCIAS WEB (FECHA – HORA)	EVIDENCIAS DE APRENDIZAJE	FECHAS DE ENTREGA	
				INICIA	FINALIZA
Actividades iniciales	**N/A**	**N/A**	Realizar la **"Actualización de datos del aprendiz "**, según indicaciones, **no calificable.**	20/03/2026	26/03/2026
			Participación en el **"Foro social"**, **no calificable.**	20/03/2026	26/03/2026
AA1. Conceptualizar e identificar los factores de atención y servicio al cliente.	**210601020-01.** Comprender los factores que intervienen en la atención al cliente con base en medios y herramientas tecnológicas.	24/03/2026 a las 08:00 AM	Mapa conceptual sobre los factores de atención y servicio al cliente. **AA1-EV01. Calificable**	20/03/2026	26/03/2026
AA2. Emplear estrategias y clasificar los medios tecnológicos para atención y servicio al cliente.	**210601020-02.** Utilizar herramientas tecnológicas adecuadas para la atención al cliente de acuerdo con los estándares y políticas organizacionales.	27/03/2026 a las 08:00 AM	Foro. Diapositivas dinámicas sobre las normas, estrategias y medios tecnológicos para la atención y servicio al cliente. **AA2-EV01. Calificable**	27/03/2026	06/04/2026
AA3. Identificar y describir los protocolos y políticas de la empresa para dar respuesta a las necesidades del cliente.	**210601020-03.** Dar respuesta a las necesidades de los clientes de acuerdo con protocolos, políticas de la empresa y medios tecnológicos disponibles.	07/04/2026 a las 08:00 AM	Lista de chequeo sobre protocolos y políticas de la empresa para dar respuesta a las necesidades del cliente. **AA3-EV01. Calificable**	07/04/2026	13/04/2026
AA4. Evaluar la atención y servicio al cliente.	**210601020-04.** Reconocer los criterios de evaluación del servicio teniendo en cuenta protocolos y manuales de atención al cliente.	14/04/2026 a las 08:00 AM	Taller sobre evaluación de la atención y servicio al cliente. **AA4-EV01. Calificable**	14/04/2026	20/04/2026

Última modificación: martes, 17 de marzo de 2026, 16:45