INFORME INFORMATIVO-EVIDENCIAS CURSOS COMPLEMENTARIOS

El propósito de este informe es dar a conocer las evidencias de los cursos complementarios en **ATENCIÓN Y SERVICIO AL CLIENTE** con número de fichas **2229120** ejecutado con 30 personas, **2229130** ejecutado con 33 personas y **FACILITAR EL SERVICIO AL CLIENTE INTERNO Y EXTERNO DE ACUERDO CON LAS POLÍTICAS DE LA ORGANIZACIÓN** con las fichas **2229122** ejecutado con 24 personas y **ASESORIA AL CONSUMIDOR FINANCIERO 2230684** ejecutado con 31 personas para un total de población de **118** aprendices.

Los cursos fueron dictados por plataforma zoom de forma semipresencial dadas las circunstancias actuales de la pandemia, sin perder la parte práctica de las actividades planteadas en el programa de formación donde se evaluó bajo las siguientes estrategias:

- Presentación de exposiciones por medio diapositivas.
- Investigaciones de temas previo para debatir en clase.
- Clínicas de ventas con la implementación de los temas vistos.
- Grabación de clases en plataforma zoom.
- Elaboración d exámenes escritos por formularios google.

En el curso de **ATENCIÓN Y SERVICIO AL CLIENTE** se dictaron temas de protocolo y etiqueta empresarial, manejo de objeciones, tipos de cliente, definición de queja, reclamo, derecho de petición, atención al cliente, servicio al cliente, protocolo de servicio al cliente y atención al público.

En el curso de **FACILITAR EL SERVICIO AL CLIENTE INTERNO Y EXTERNO DE ACUERDO CON LAS POLÍTICAS DE LA ORGANIZACIÓN** temas de protocolo y etiqueta empresarial,

concepto de atención al cliente , y se brindó como valor agregado temas de identificación de billetes(50.000 , 20.000, 10.000 , 5.000, 2.000 , 1.000) identificación de monedas (5.000 , 1.000) , cedulas de ciudadanía , cedula de extranjería , tarjeta de identidad , identificación de huella , sistemas que regulan el sector financiero como los son SARLAFT , SARI , SARO Y SARC , lo anterior basado en los requerimientos de los aprendices lo cual le aporta para su ejecución diaria en sus labores por contar con cargos como cajeros .

En el curso de **ASESORIA AL CONSUMIDOR FINANCIERO** se dictaron temas de protocolo y etiqueta empresarial, manejo de objeciones, tipos de cliente, definición de queja, reclamo, derecho de petición, atención al cliente, servicio al cliente, protocolo de servicio al cliente y atención al público , tipos de banco primer piso y segundo piso (bancodex , findeter , finagro , banco de la república), productos de colocación y captación (cuenta de ahorro , CDT , cuenta corriente , tarjeta de crédito , crédito hipotecario , libre inversión), identificación de billetes(50.000 , 20.000, 10.000 , 5.000, 2.000 , 1.000) identificación de monedas (5.000 , 1.000) , cedulas de ciudadanía , cedula de extranjería , tarjeta de identidad , identificación de huella.

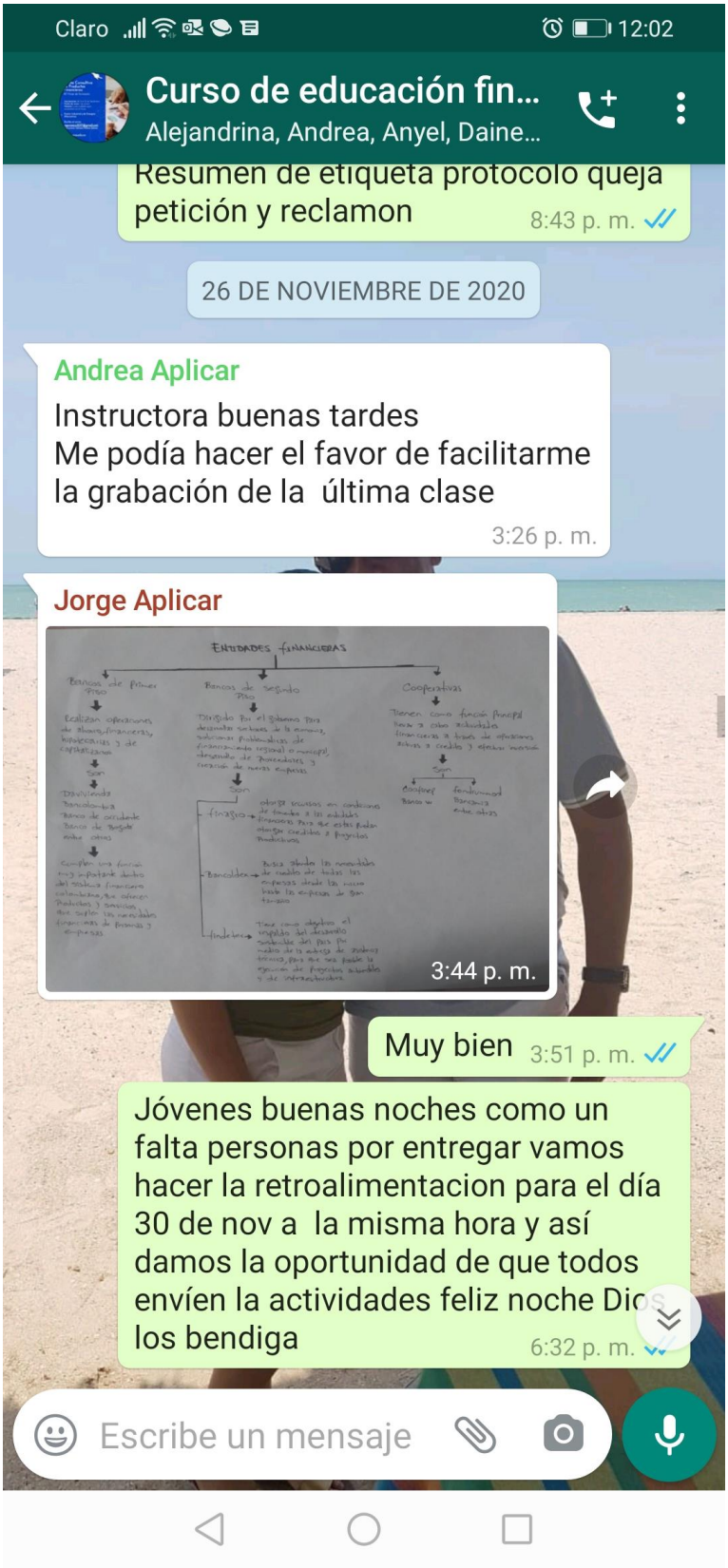
Los anterior se dictaba basado en la experiencia que tengo en sector financiero de 15 años de antigüedad.

De las estrategias mencionadas anteriormente se cuenta con las evidencias como soporte de la ejecución del programa, por ser tan pesadas no se adjuntan en plataforma se secop.

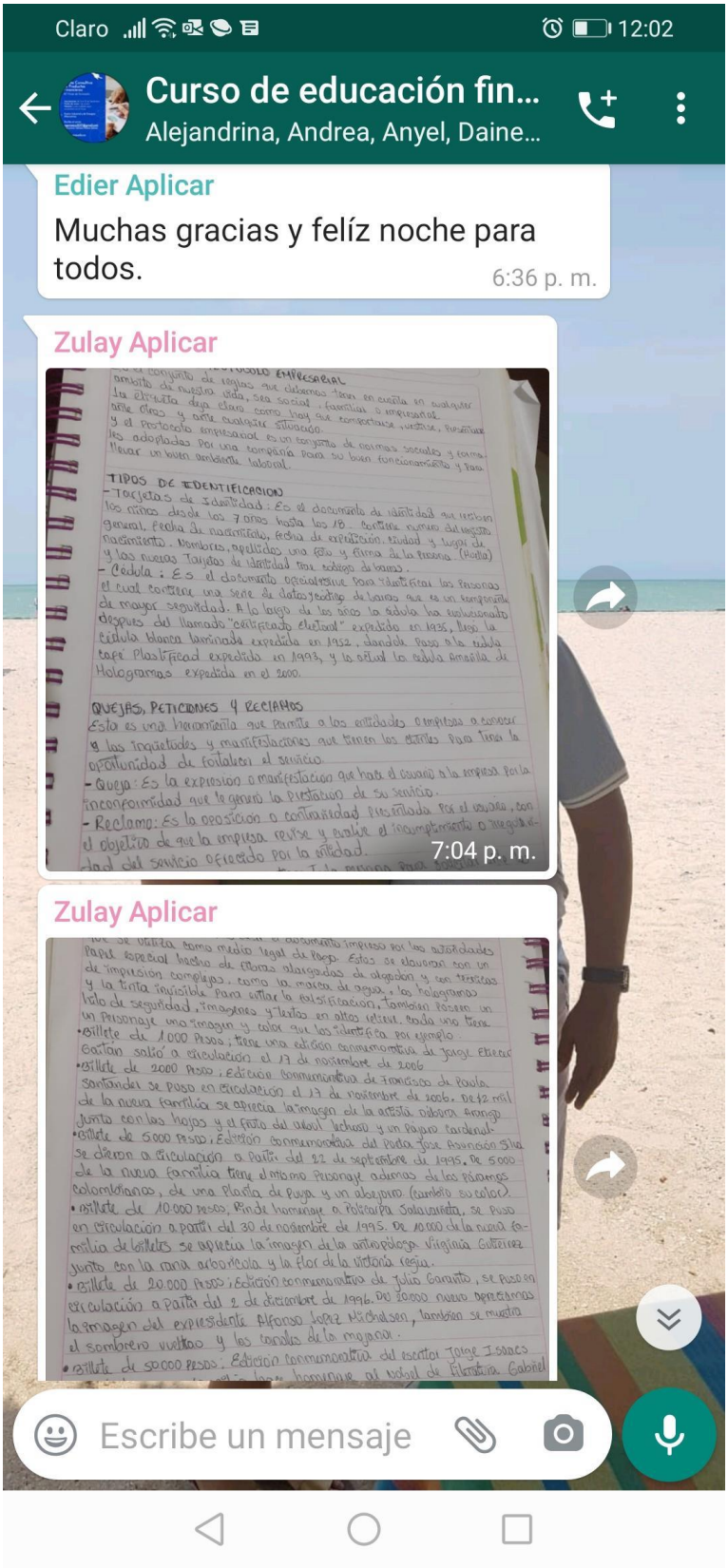
En caso de requerir los soportes como, audios, exposiciones por favor me indica que buzón debo enviarlo.

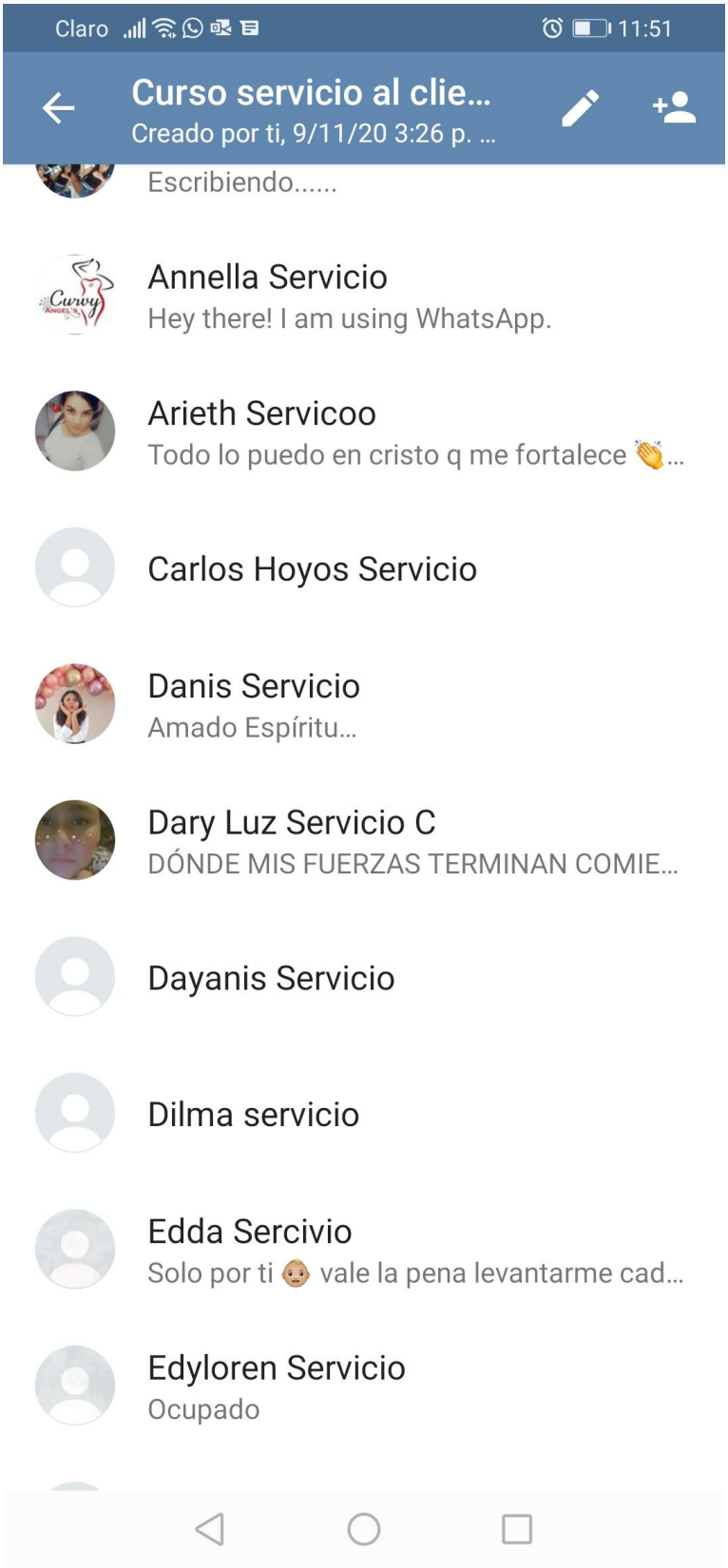
Se adjuntan los pantallazos de las clases en plataforma zoom.

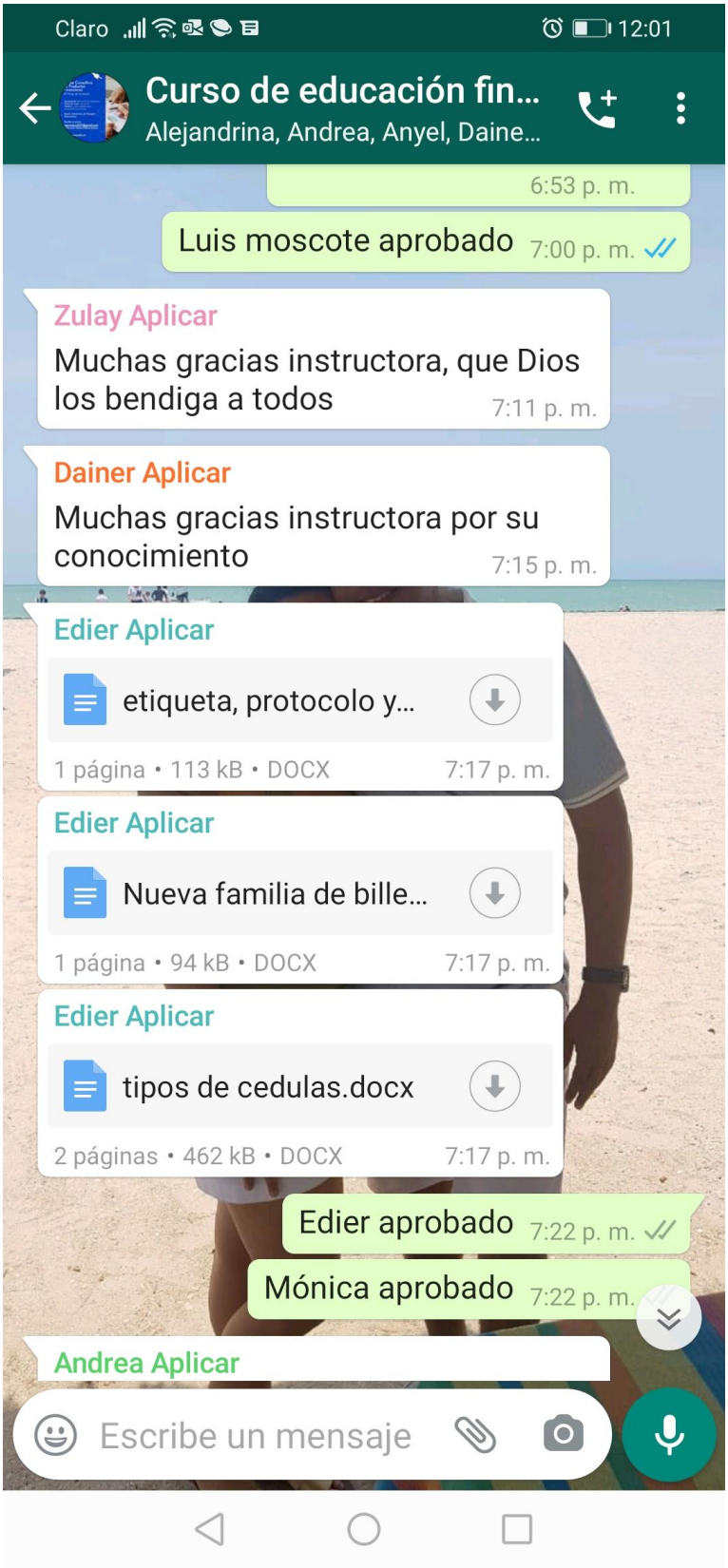



Claro
12:02
Curso de educación fin...
Alejandrina, Andrea, Anyel, Daine...
Resumen de etiqueta protocolo queja petición y reclamon
8:43 p. m.
26 DE NOVIEMBRE DE 2020
Andrea Aplicar
Instructora buenas tardes
Me podía hacer el favor de facilitarme la grabación de la última clase
3:26 p. m.
Jorge Aplicar
ENTIDADES FINANCIERAS
3:44 p. m.
Muy bien 3:51 p. m.
Jóvenes buenas noches como un falta personas por entregar vamos hacer la retroalimentacion para el día 30 de nov a la misma hora y así damos la oportunidad de que todos envíen la actividades feliz noche Dios los bendiga
6:32 p. m.
Escribe un mensaje

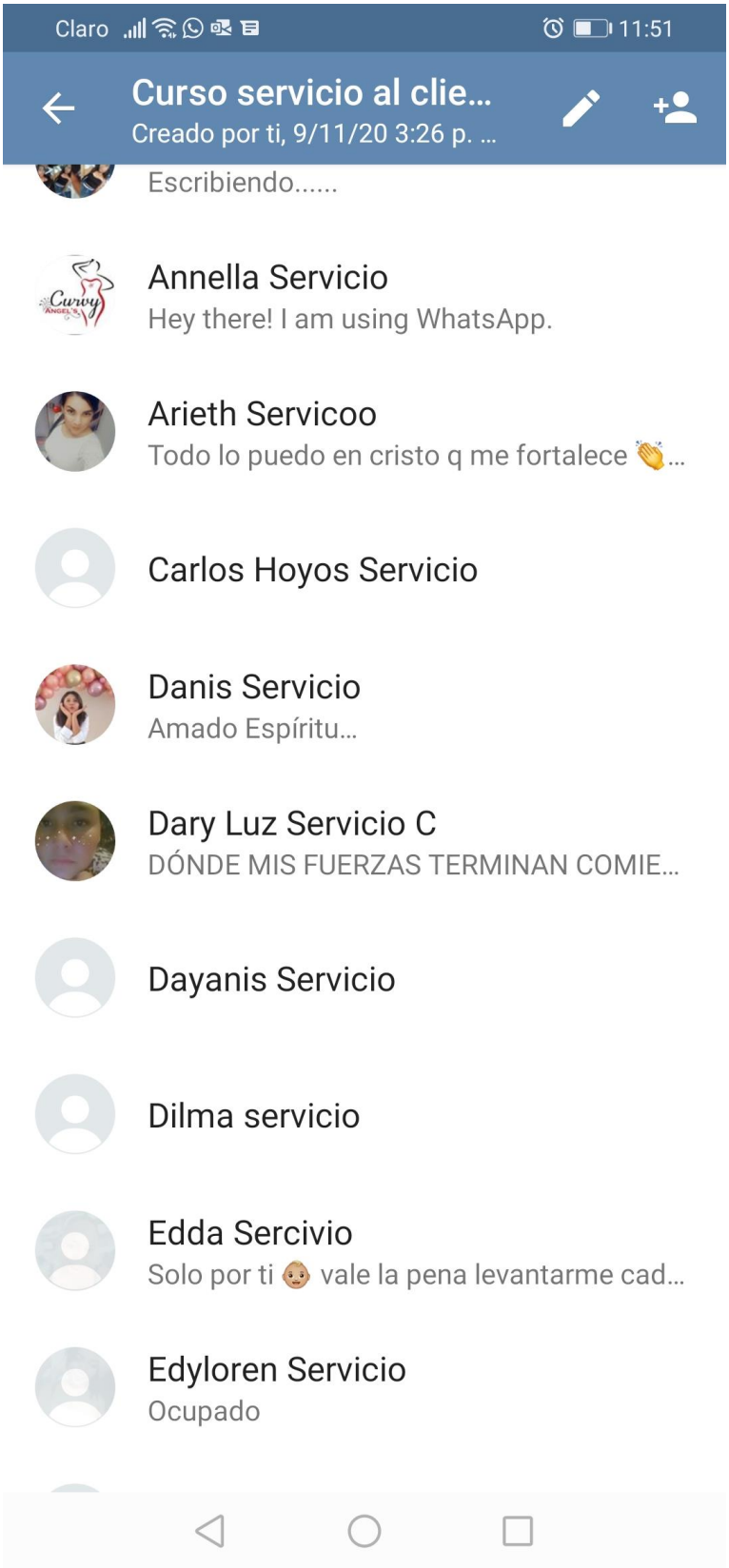

Claro
11:51
Curso servicio al cliente
Adelaida, Alan, Alejandra, Alexis,...
Mmm ok gracias 9:41 p. m.
Es que no carga 10:04 p. m.
Si no alcanzo se lo mando mañana 10:04 p. m.
Servicio
Bueno profe muchas gracias 10:12 p. m.
audio_only.m4a
37 MB • M4A 8:37 p. m.
audio_only.m4a
37 MB • M4A 9:49 p. m.
audio_only.m4a
33 MB • M4A 9:49 p. m.
Karline Castro
Este mensaje fue eliminado 11:57 p. m.
Karline Castro
Este mensaje fue eliminado 11:57 p. m.
19 DE NOVIEMBRE DE 2020
Escribe un mensaje

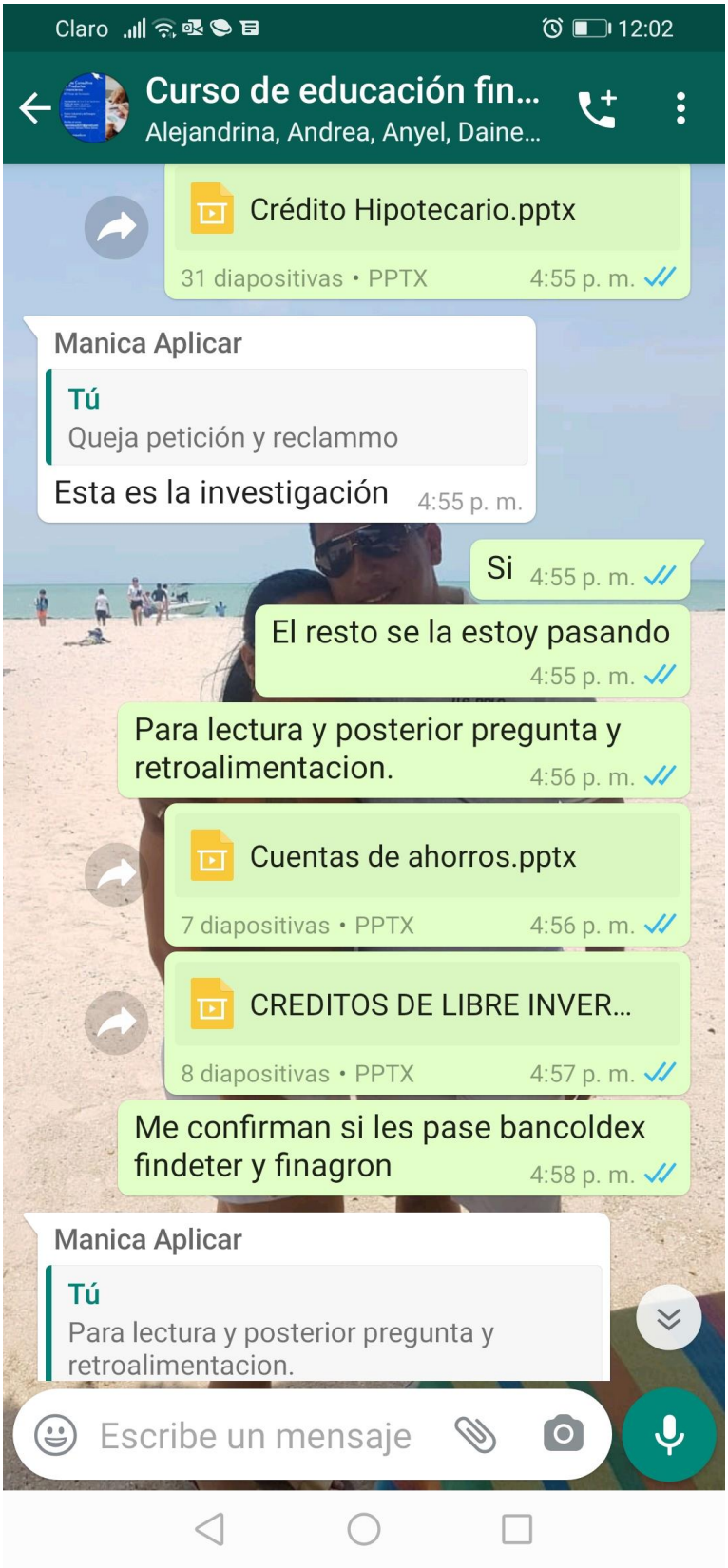

Claro
12:02
Curso de educación fin...
Alejandrina, Andrea, Anyel, Daine...
Edier Aplicar
Muchas gracias y felíz noche para todos.
6:36 p. m.
Zulay Aplicar
7:04 p. m.
Zulay Aplicar
Escribe un mensaje

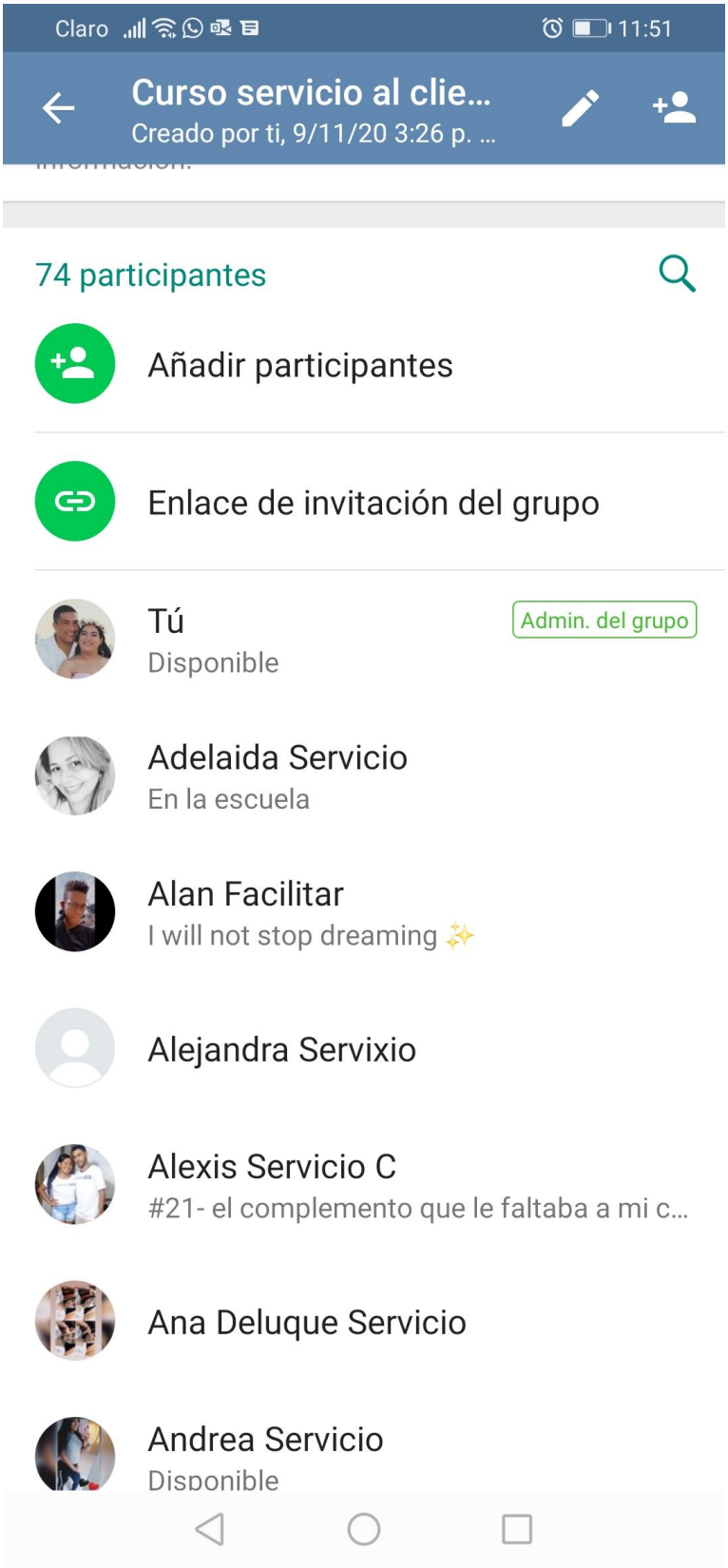

Claro
11:51
Curso servicio al clie...
Creado por ti, 9/11/20 3:26 p. ...
Escribiendo.....
Annella Servicio
Hey there! I am using WhatsApp.
Arieth Servicoo
Todo lo puedo en cristo q me fortalece 👏...
Carlos Hoyos Servicio
Danis Servicio
Amado Espíritu...
Dary Luz Servicio C
DÓNDE MIS FUERZAS TERMINAN COMIE...
Dayanis Servicio
Dilma servicio
Edda Sercivio
Solo por ti 👶🏽 vale la pena levantarme cad...
Edyloren Servicio
Ocupado



Línea de atención al ciudadano: 018000 910270
Línea de atención al empresario: 018000 910682
@SENAcomunica
www.sena.edu.co


Claro
11:51
Curso servicio al clie...
Creado por ti, 9/11/20 3:26 p. ...
Escribiendo.....
Annella Servicio
Hey there! I am using WhatsApp.
Arieth Servicoo
Todo lo puedo en cristo q me fortalece 👏...
Carlos Hoyos Servicio
Danis Servicio
Amado Espíritu...
Dary Luz Servicio C
DÓNDE MIS FUERZAS TERMINAN COMIE...
Dayanis Servicio
Dilma servicio
Edda Sercivio
Solo por ti 👶🏽 vale la pena levantarme cad...
Edyloren Servicio
Ocupado


Claro
12:02
Curso de educación fin...
Alejandrina, Andrea, Anyel, Daine...
Crédito Hipotecario.pptx
31 diapositivas • PPTX
4:55 p. m.
Manica Aplicar
Tú
Queja petición y reclammo
Esta es la investigación
4:55 p. m.
Si
4:55 p. m.
El resto se la estoy pasando
4:55 p. m.
Para lectura y posterior pregunta y retroalimentacion.
4:56 p. m.
Cuentas de ahorros.pptx
7 diapositivas • PPTX
4:56 p. m.
CREDITOS DE LIBRE INVER...
8 diapositivas • PPTX
4:57 p. m.
Me confirman si les pase bancoldex findeter y finagron
4:58 p. m.
Manica Aplicar
Tú
Para lectura y posterior pregunta y retroalimentacion.
Escribe un mensaje


Claro
11:51
Curso servicio al clie...
Creado por ti, 9/11/20 3:26 p. ...
74 participantes
Añadir participantes
Enlace de invitación del grupo
Tú
Admin. del grupo
Disponible
Adelaida Servicio
En la escuela
Alan Facilitar
I will not stop dreaming ✨
Alejandra Servixio
Alexis Servicio C
#21- el complemento que le faltaba a mi c...
Ana Deluque Servicio
Andrea Servicio
Disponible

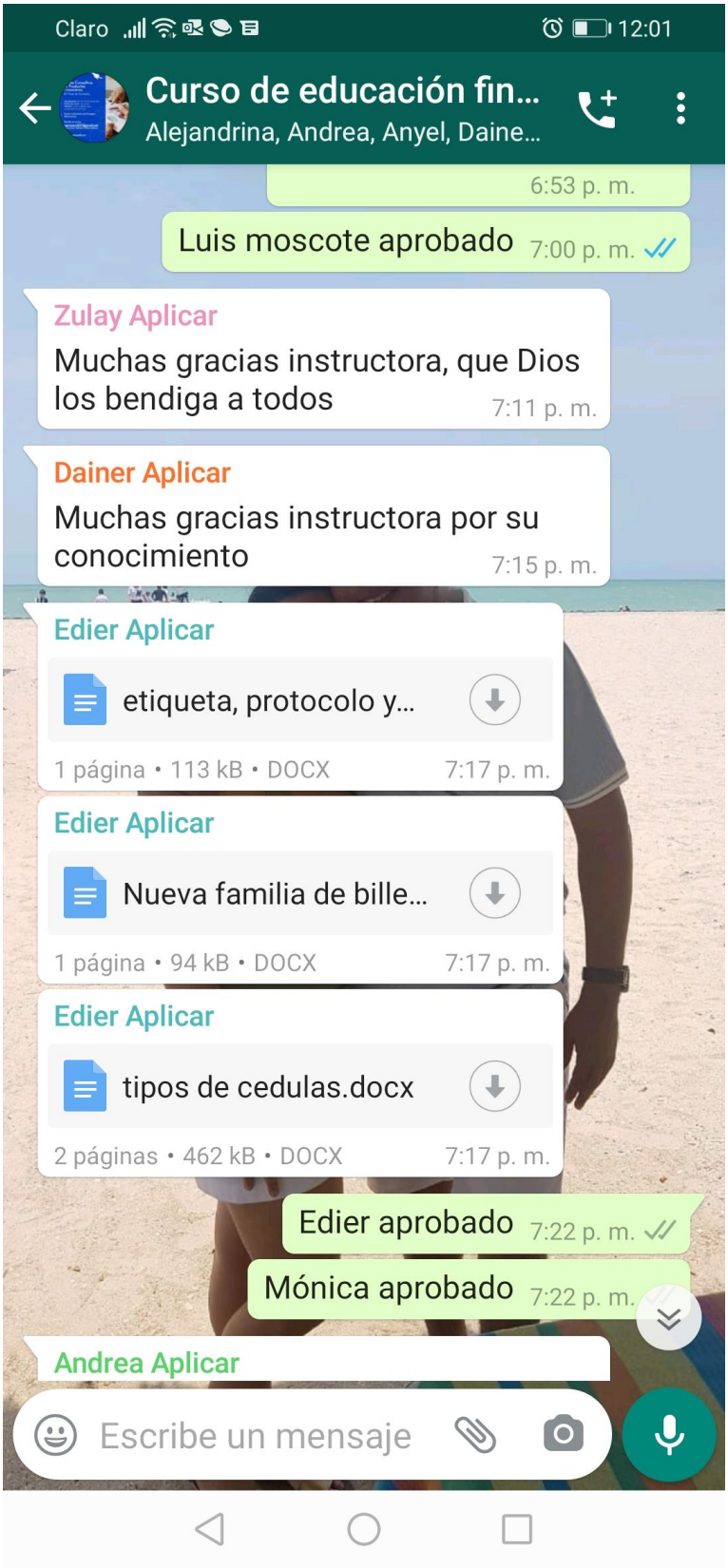
Línea de atención al ciudadano: 018000 910270
Línea de atención al empresario: 018000 910682

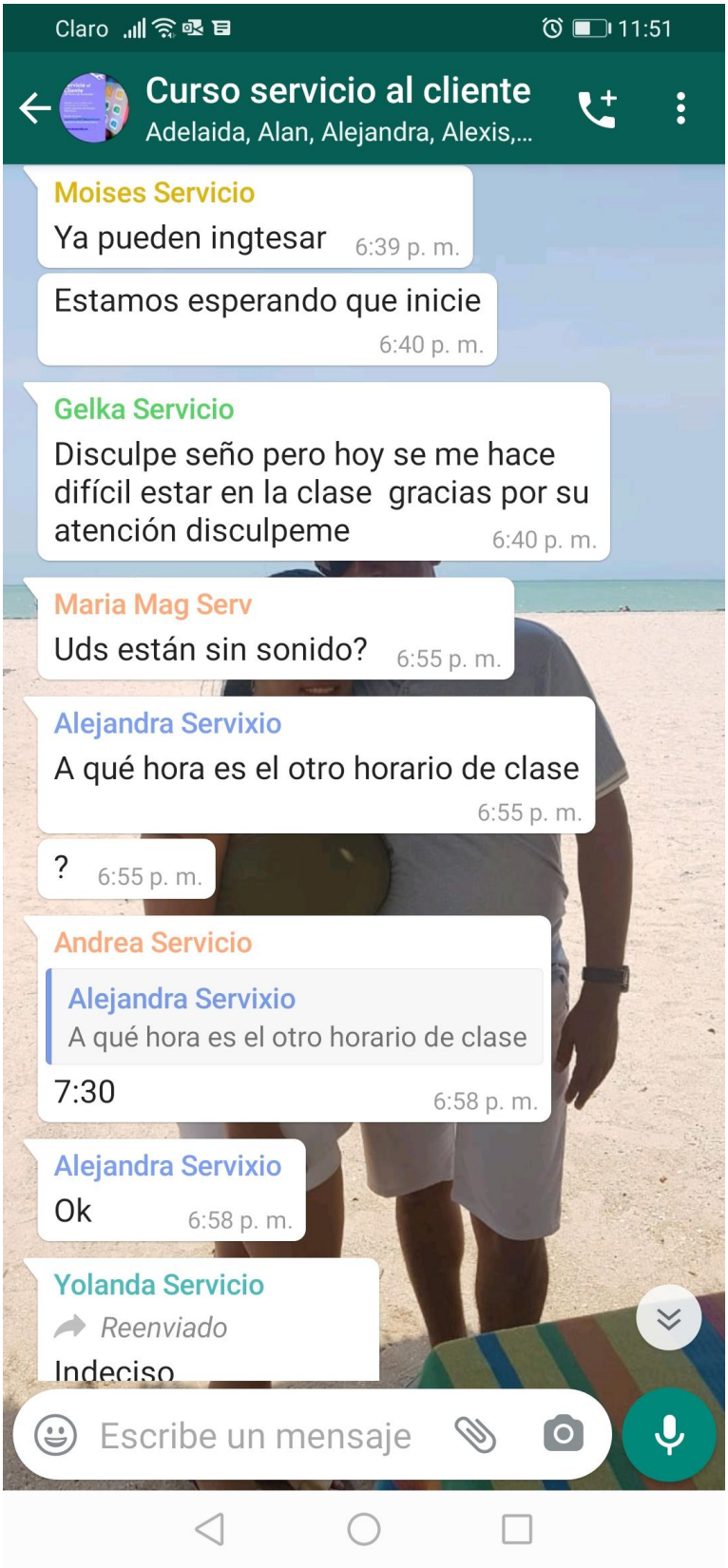
@SENAcomunica

www.sena.edu.co

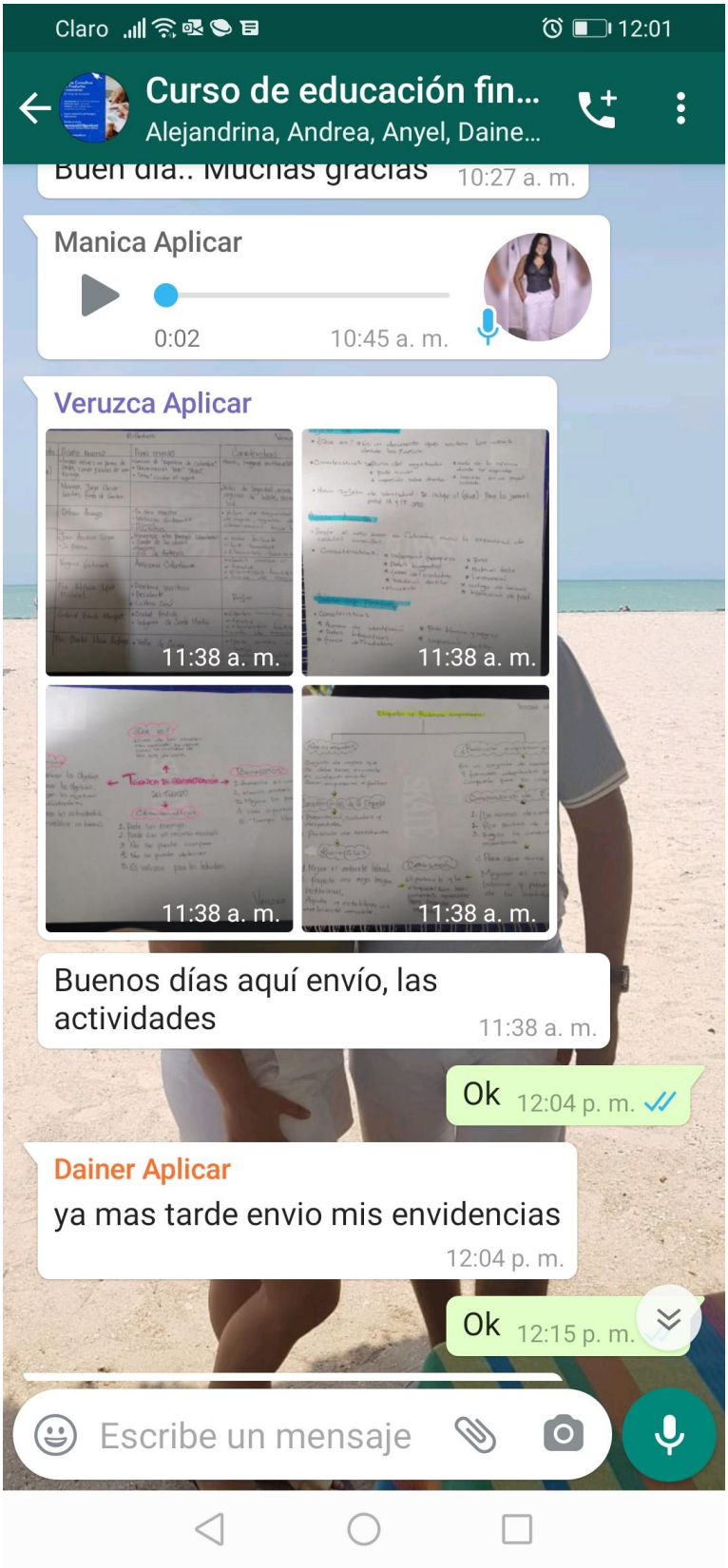
Línea de atención al ciudadano: 018000 910270
Línea de atención al empresario: 018000 910682
@SENAcomunica
www.sena.edu.co

Línea de atención al ciudadano: 018000 910270
Línea de atención al empresario: 018000 910682
@SENAcomunica
www.sena.edu.co


Claro
12:01
Curso de educación fin...
Alejandrina, Andrea, Anyel, Daine...
6:53 p. m.
Luis moscote aprobado 7:00 p. m.
Zulay Aplicar
Muchas gracias instructora, que Dios los bendiga a todos 7:11 p. m.
Dainer Aplicar
Muchas gracias instructora por su conocimiento 7:15 p. m.
Edier Aplicar
etiqueta, protocolo y...
1 página • 113 kB • DOCX 7:17 p. m.
Edier Aplicar
Nueva familia de bille...
1 página • 94 kB • DOCX 7:17 p. m.
Edier Aplicar
tipos de cedulas.docx
2 páginas • 462 kB • DOCX 7:17 p. m.
Edier aprobado 7:22 p. m.
Mónica aprobado 7:22 p. m.
Andrea Aplicar
Escribe un mensaje



Línea de atención al ciudadano: 018000 910270
Línea de atención al empresario: 018000 910682
@SENAcomunica
www.sena.edu.co

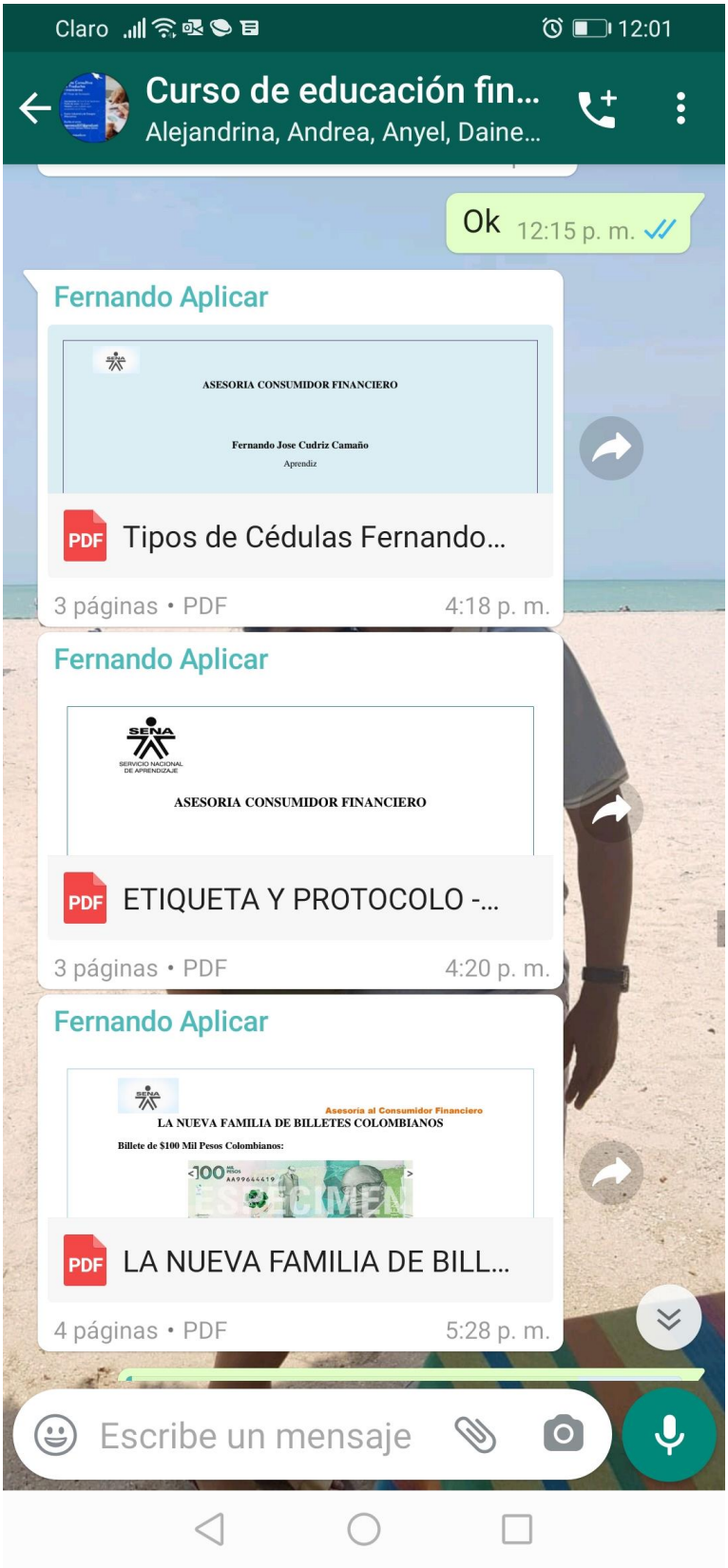


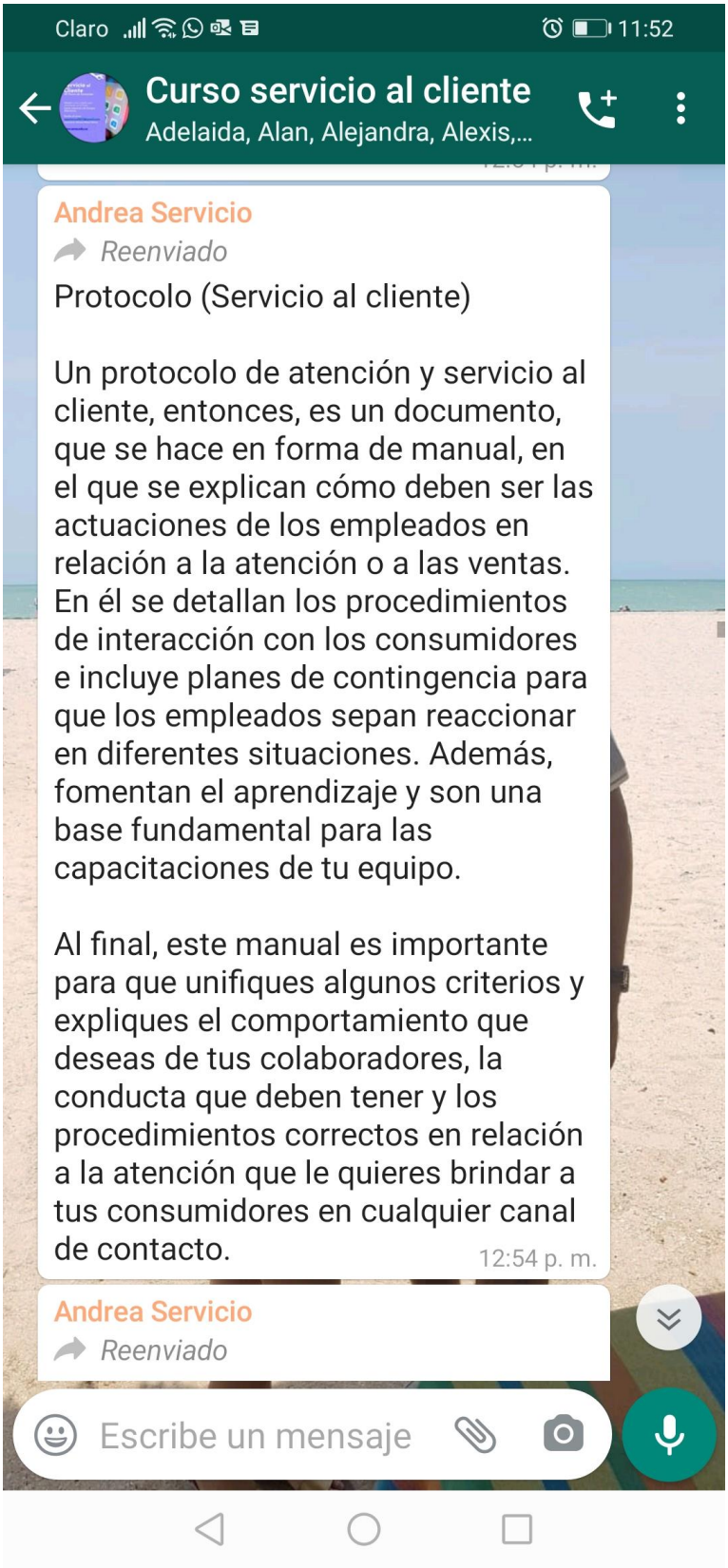
Línea de atención al ciudadano: 018000 910270
Línea de atención al empresario: 018000 910682

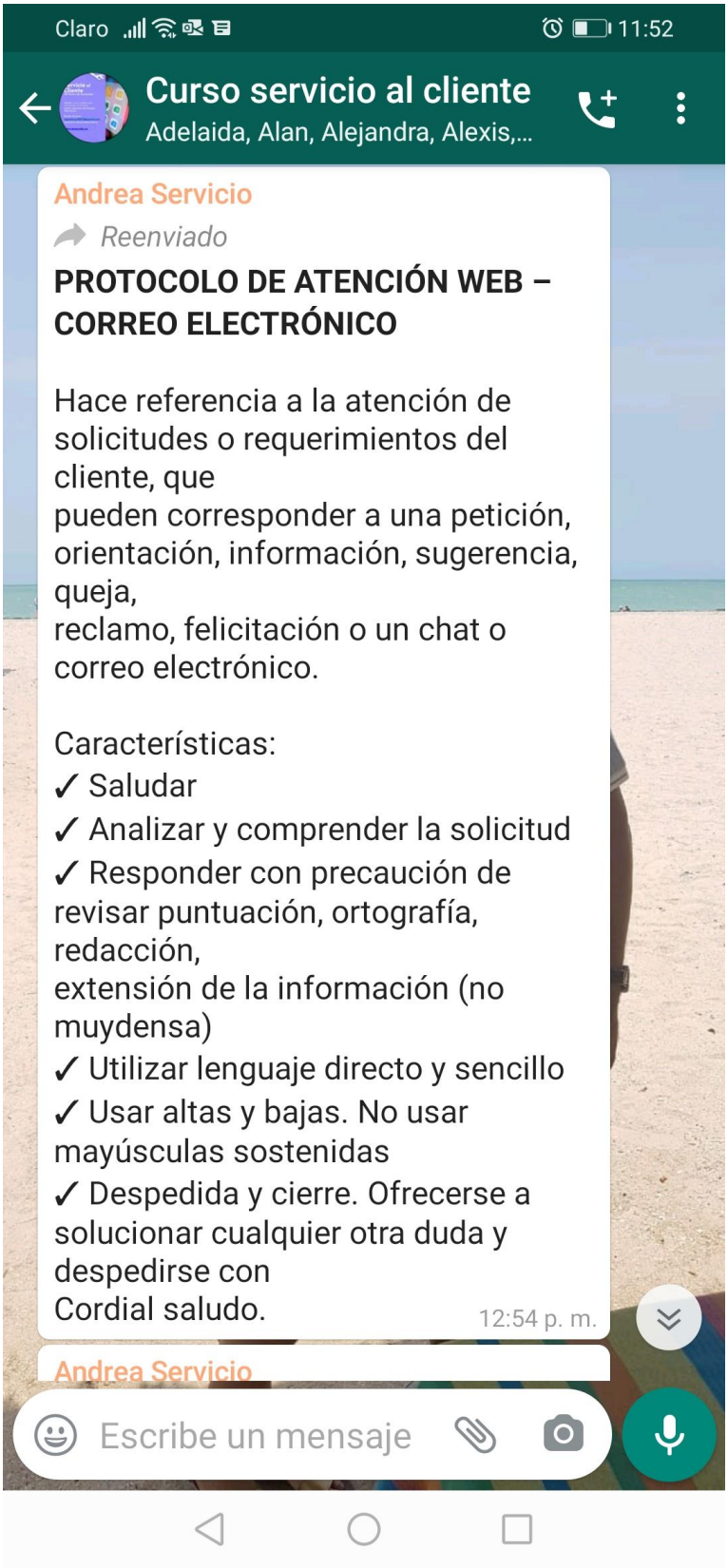
@SENAcomunica

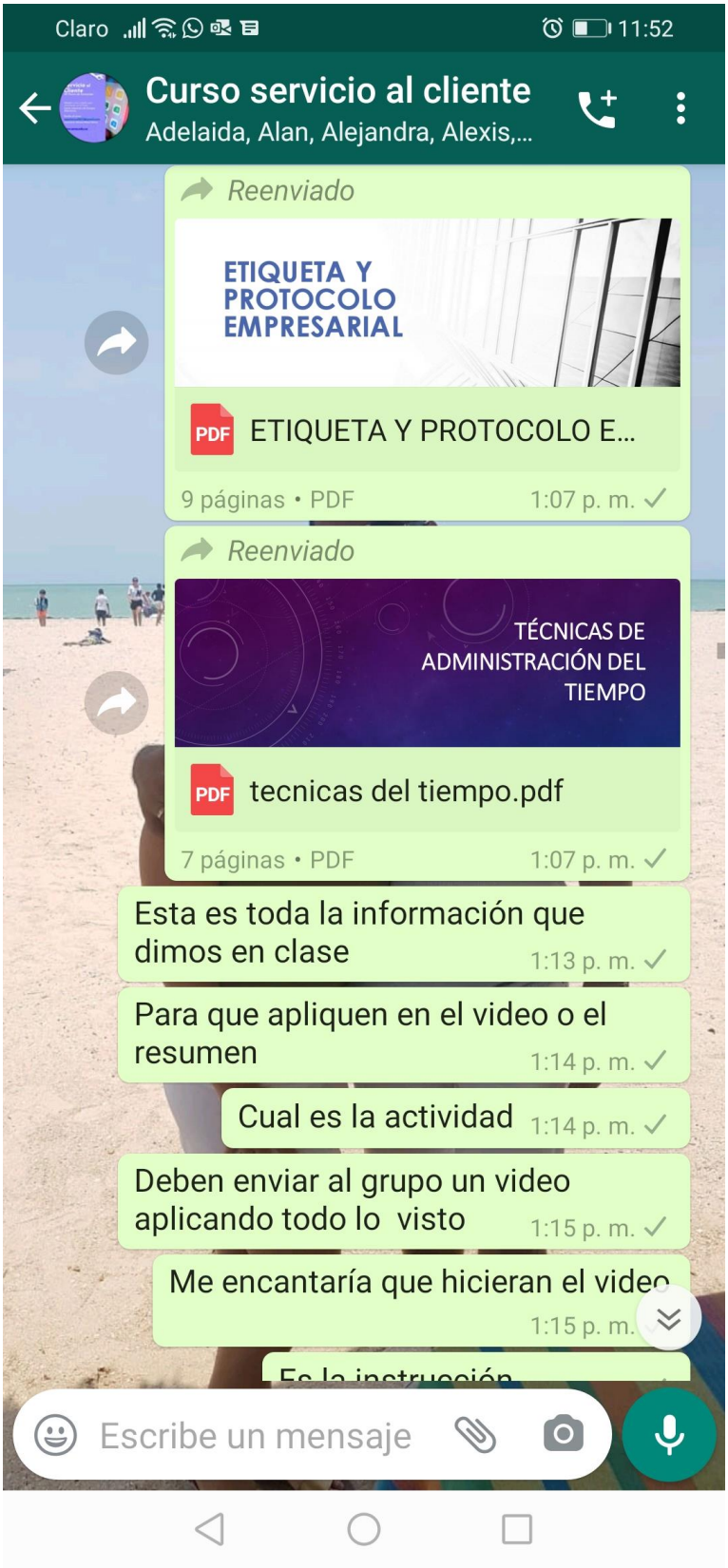
www.sena.edu.co

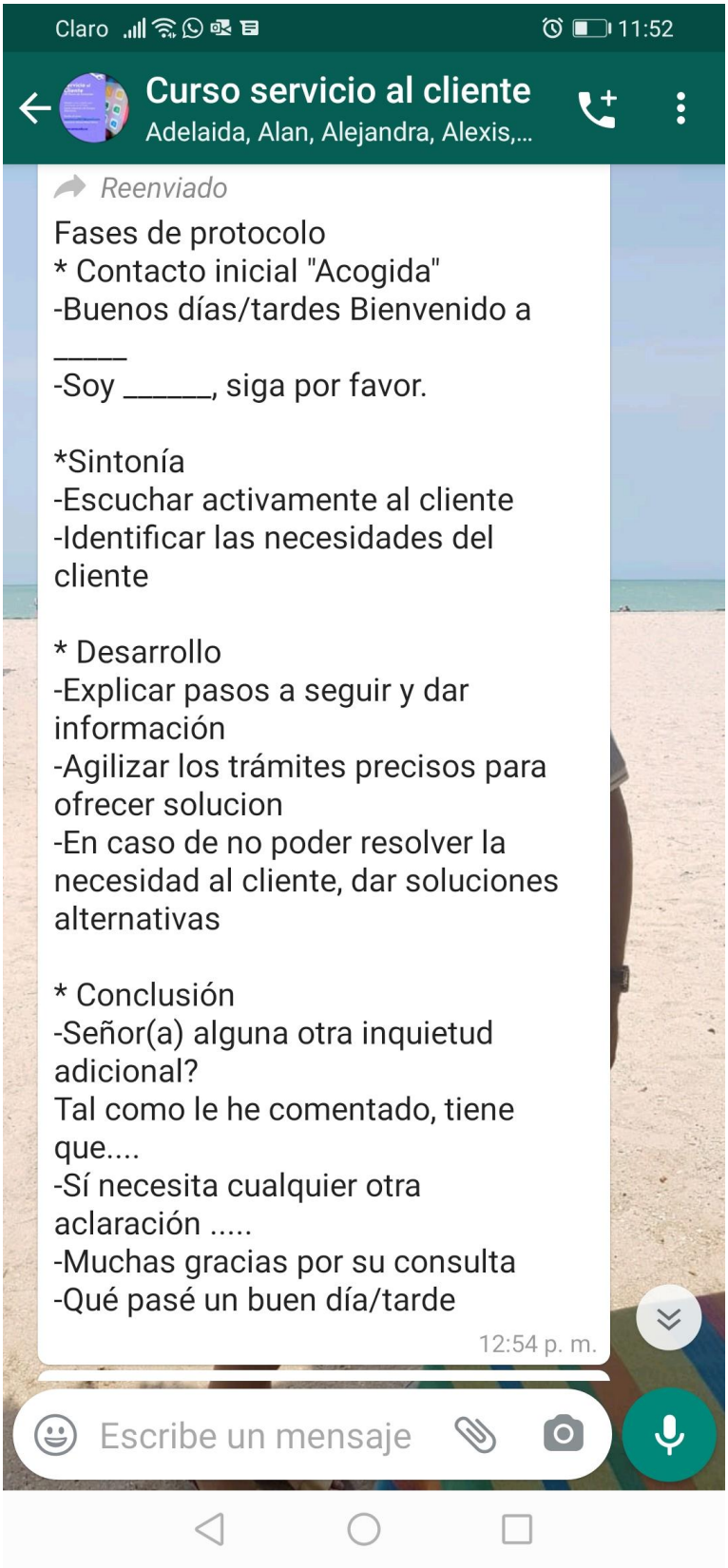

Claro
11:51
Curso servicio al cliente
Adelaida, Alan, Alejandra, Alexis,...
6:26 p. m.
Que en borraron 6:27 p. m.
Jose Curso
Creo que será mejor incribirme el otro año, es que estudio dos cosas y no queda mucho tiempo, ya que ahora ultimo estan apretando un poco mas
6:27 p. m.
Angi Servicio
Reenviado
Gabriela Morew le está invitando a una reunión de Zoom programada.
Tema: servicio al cliente 2
Hora: Este es una reunión recurrente
Reunirse en cualquier momento
Unirse a la reunión Zoom
https://us04web.zoom.us/j/76805686046?pwd=WnlRdTNacFlwZkdKK0pmMnJnZmZOdz09
ID de reunión: 768 0568 6046
Código de acceso: F6xYTV
6:27 p. m.
Gianny Servicio
Seño a mi tambien se me haci dificil la verdad es la hora estoy trabajando
Escribe un mensaje


Claro
12:01
Curso de educación fin...
Alejandrina, Andrea, Anyel, Daine...
Ok 12:15 p. m.
Fernando Aplicar
ASESORIA CONSUMIDOR FINANCIERO
Fernando Jose Cudriz Camaño
Aprendiz
PDF
Tipos de Cédulas Fernando...
3 páginas • PDF 4:18 p. m.
Fernando Aplicar
SENA
SERVICIO NACIONAL DE APRENDIZAJE
ASESORIA CONSUMIDOR FINANCIERO
PDF
ETIQUETA Y PROTOCOLO -...
3 páginas • PDF 4:20 p. m.
Fernando Aplicar
Asesoría al Consumidor Financiero
LA NUEVA FAMILIA DE BILLETES COLOMBIANOS
Billete de $100 Mil Pesos Colombianos:
PDF
LA NUEVA FAMILIA DE BILL...
4 páginas • PDF 5:28 p. m.
Escribe un mensaje

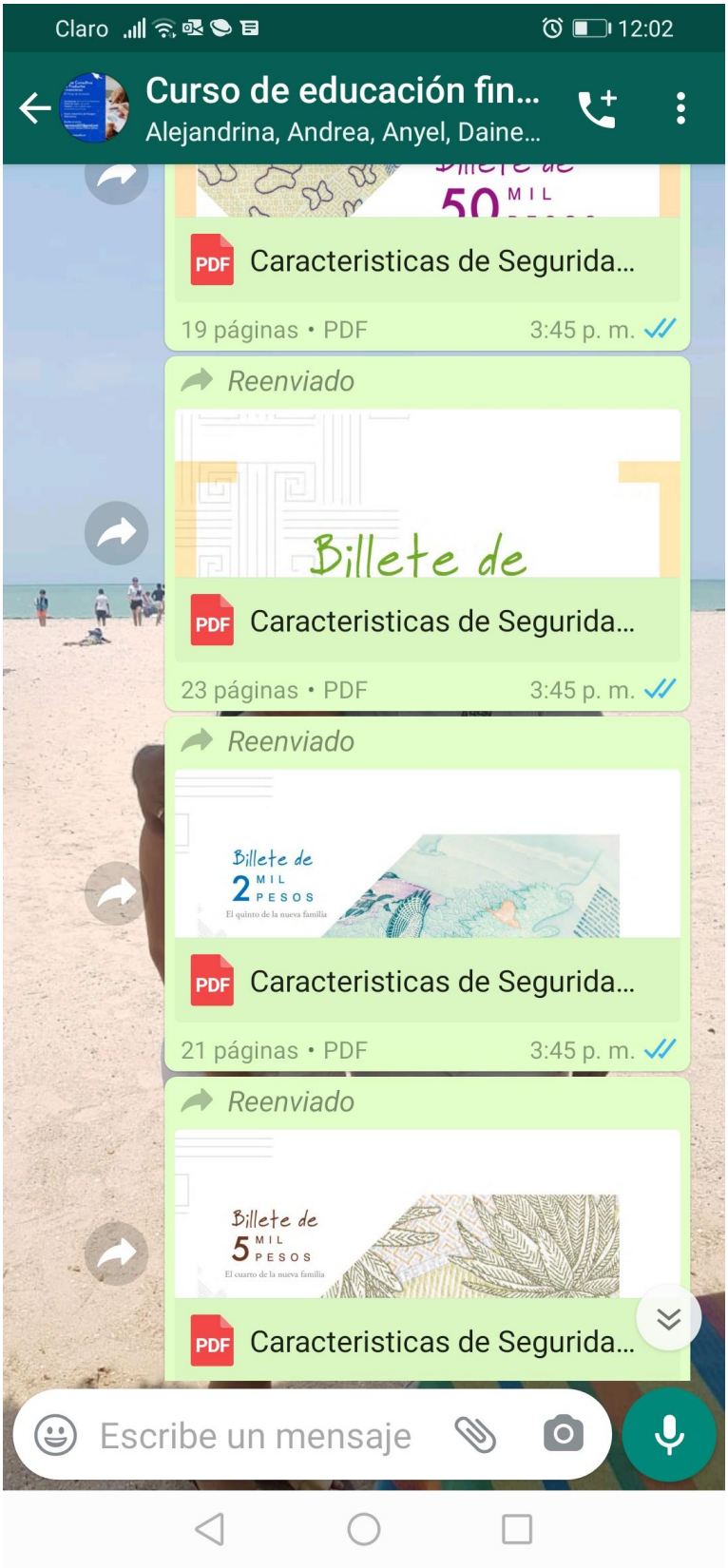

Claro
11:52
Curso servicio al cliente
Adelaida, Alan, Alejandra, Alexis,...
Andrea Servicio
Reenviado
Protocolo (Servicio al cliente)
Un protocolo de atención y servicio al cliente, entonces, es un documento, que se hace en forma de manual, en el que se explican cómo deben ser las actuaciones de los empleados en relación a la atención o a las ventas. En él se detallan los procedimientos de interacción con los consumidores e incluye planes de contingencia para que los empleados sepan reaccionar en diferentes situaciones. Además, fomentan el aprendizaje y son una base fundamental para las capacitaciones de tu equipo.
Al final, este manual es importante para que unifiques algunos criterios y expliques el comportamiento que deseas de tus colaboradores, la conducta que deben tener y los procedimientos correctos en relación a la atención que le quieres brindar a tus consumidores en cualquier canal de contacto.
12:54 p. m.
Andrea Servicio
Reenviado
Escribe un mensaje

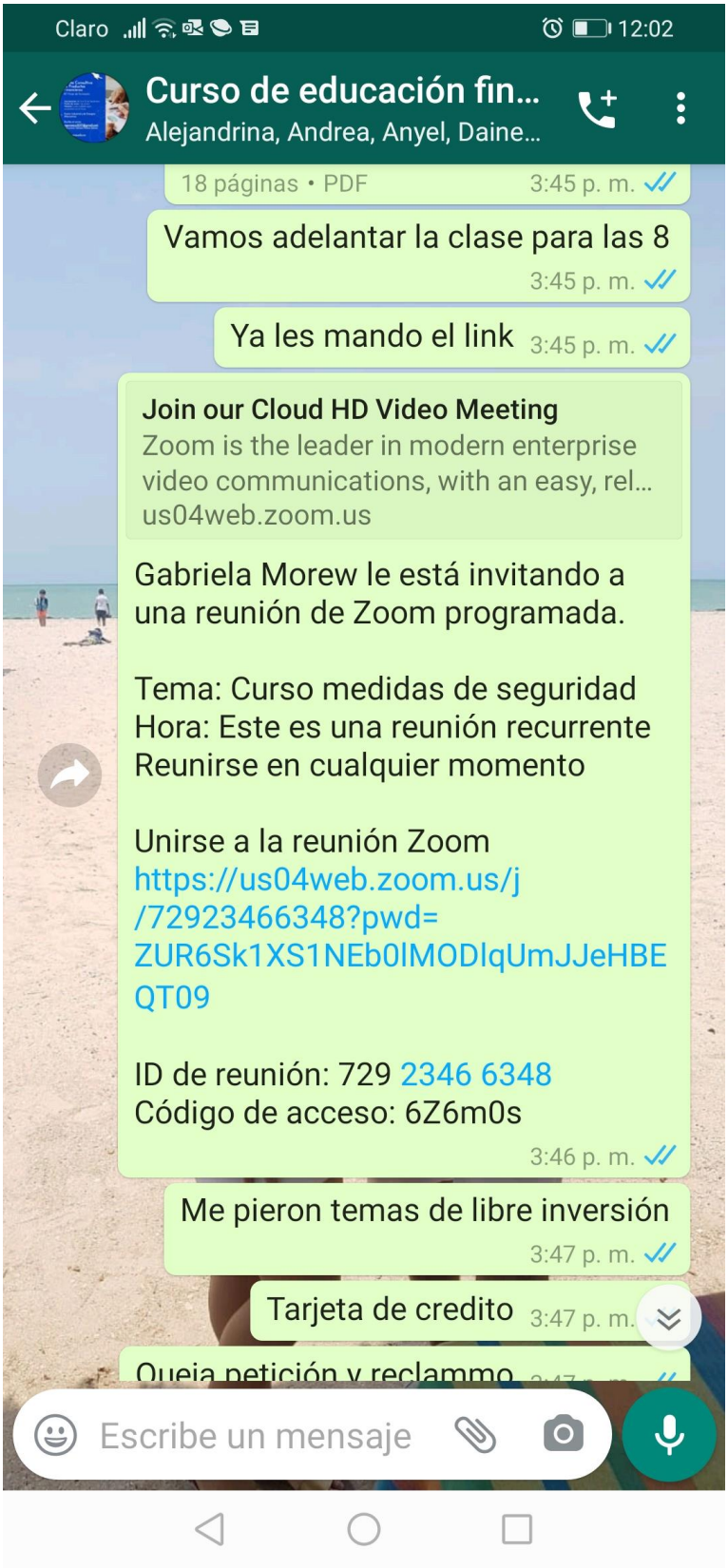

Claro
11:52
Curso servicio al cliente
Adelaida, Alan, Alejandra, Alexis,...
Andrea Servicio
Reenviado
PROTOCOLO DE ATENCIÓN WEB – CORREO ELECTRÓNICO
Hace referencia a la atención de solicitudes o requerimientos del cliente, que
pueden corresponder a una petición, orientación, información, sugerencia, queja,
reclamo, felicitación o un chat o correo electrónico.
Características:
✓ Saludar
✓ Analizar y comprender la solicitud
✓ Responder con precaución de revisar puntuación, ortografía, redacción,
extensión de la información (no muydensa)
✓ Utilizar lenguaje directo y sencillo
✓ Usar altas y bajas. No usar mayúsculas sostenidas
✓ Despedida y cierre. Ofrecerse a solucionar cualquier otra duda y despedirse con
Cordial saludo.
12:54 p. m.
Andrea Servicio
Escribe un mensaje

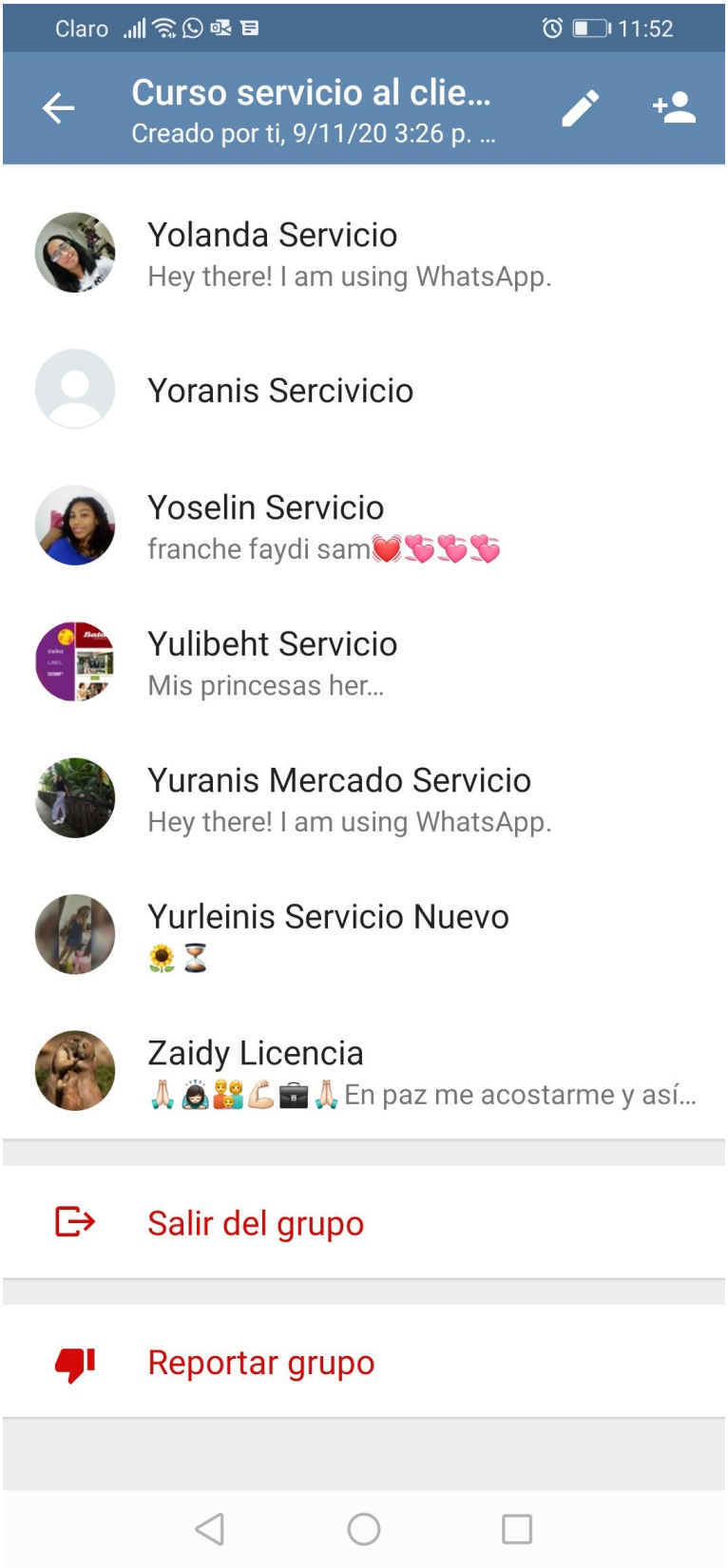

Claro
11:52
Curso servicio al cliente
Adelaida, Alan, Alejandra, Alexis,...
Reenviado
ETIQUETA Y PROTOCOLO EMPRESARIAL
ETIQUETA Y PROTOCOLO E...
9 páginas • PDF
1:07 p. m.
Reenviado
TÉCNICAS DE ADMINISTRACIÓN DEL TIEMPO
tecnicas del tiempo.pdf
7 páginas • PDF
1:07 p. m.
Esta es toda la información que dimos en clase
1:13 p. m.
Para que apliquen en el video o el resumen
1:14 p. m.
Cual es la actividad
1:14 p. m.
Deben enviar al grupo un video aplicando todo lo visto
1:15 p. m.
Me encantaría que hicieran el video
1:15 p. m.
Escribe un mensaje

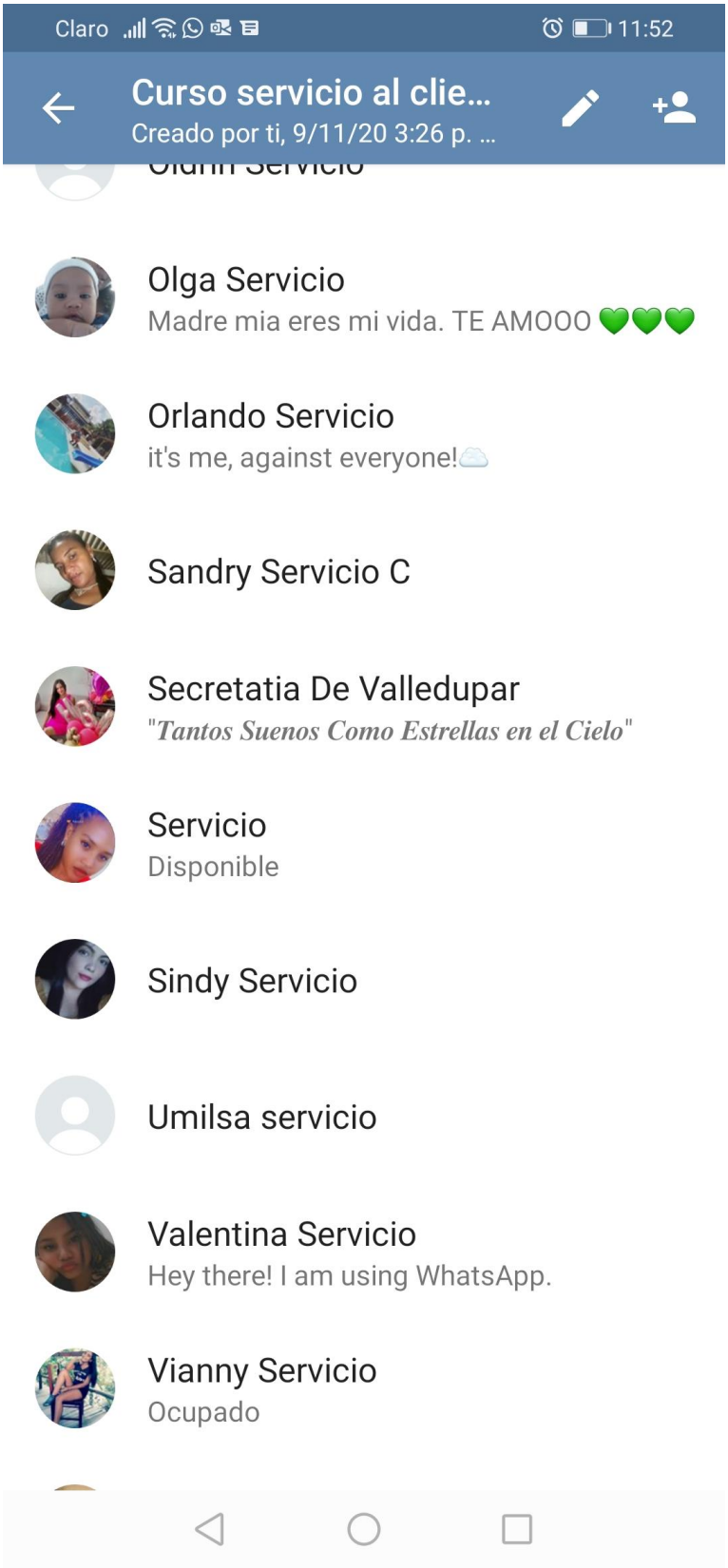

Claro
11:52
Curso servicio al cliente
Adelaida, Alan, Alejandra, Alexis,...
Reenviado
Fases de protocolo
* Contacto inicial "Acogida"
-Buenos días/tardes Bienvenido a _____
-Soy _____, siga por favor.
*Sintonía
-Escuchar activamente al cliente
-Identificar las necesidades del cliente
* Desarrollo
-Explicar pasos a seguir y dar información
-Agilizar los trámites precisos para ofrecer solucion
-En caso de no poder resolver la necesidad al cliente, dar soluciones alternativas
* Conclusión
-Señor(a) alguna otra inquietud adicional?
Tal como le he comentado, tiene que....
-Sí necesita cualquier otra aclaración .....
-Muchas gracias por su consulta
-Qué pasé un buen día/tarde
12:54 p. m.
Escribe un mensaje


Claro
12:02
Curso de educación fin...
Alejandrina, Andrea, Anyel, Daine...
3:50 p. m.
TARJETA DE CREDITO PP O...
8 diapositivas • PPTX 3:53 p. m.
nicoll y diyibeth.pptx
5 diapositivas • PPTX 3:54 p. m.
FIDUCIA. yulieth,yudis, daine...
10 diapositivas • PPTX 3:54 p. m.
Exposicion Credito de Vehic...
11 diapositivas • PPTX 3:55 p. m.
CUENTAS CORRIENTES
Expo Cuentas Corrientas.pdf
16 páginas • PDF 3:55 p. m.
CDT.pptx
7 diapositivas • PPTX 4:54 p. m.
Crédito Hipotecario.pptx
Escribe un mensaje

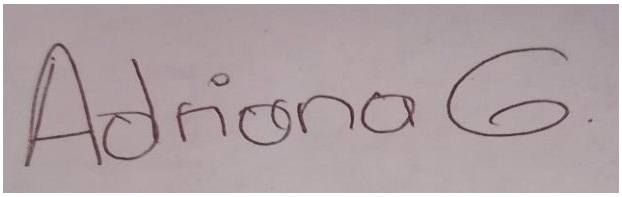

Claro
12:02
Curso de educación fin...
Alejandrina, Andrea, Anyel, Daine...
Caracteristicas de Segurida...
19 páginas • PDF
3:45 p. m.
Reenviado
Billete de
Caracteristicas de Segurida...
23 páginas • PDF
3:45 p. m.
Reenviado
Billete de 2 MIL PESOS
El quinto de la nueva familia
Caracteristicas de Segurida...
21 páginas • PDF
3:45 p. m.
Reenviado
Billete de 5 MIL PESOS
El cuarto de la nueva familia
Caracteristicas de Segurida...
Escribe un mensaje


Claro
12:02
Curso de educación fin...
Alejandrina, Andrea, Anyel, Daine...
18 páginas • PDF 3:45 p. m.
Vamos adelantar la clase para las 8 3:45 p. m.
Ya les mando el link 3:45 p. m.
Join our Cloud HD Video Meeting
Zoom is the leader in modern enterprise video communications, with an easy, rel...
us04web.zoom.us
Gabriela Morew le está invitando a una reunión de Zoom programada.
Tema: Curso medidas de seguridad
Hora: Este es una reunión recurrente
Reunirse en cualquier momento
Unirse a la reunión Zoom
https://us04web.zoom.us/j/72923466348?pwd=ZUR6Sk1XS1NEb0lMODlqUmJJeHBEQT09
ID de reunión: 729 2346 6348
Código de acceso: 6Z6m0s
3:46 p. m.
Me pieron temas de libre inversión 3:47 p. m.
Tarjeta de credito 3:47 p. m.
Escribe un mensaje


Claro
11:52
Curso servicio al clie...
Creado por ti, 9/11/20 3:26 p. ...
Yolanda Servicio
Hey there! I am using WhatsApp.
Yoranis Sercivicio
Yoselin Servicio
franche faydi sam💓💘💘💘
Yulibeht Servicio
Mis princesas her...
Yuranis Mercado Servicio
Hey there! I am using WhatsApp.
Yurleinis Servicio Nuevo
🌻⏳
Zaidy Licencia
🙏👩‍❤️‍👨💪💼🙏 En paz me acostarme y así...
Salir del grupo
Reportar grupo


Claro
11:52
Curso servicio al clie...
Creado por ti, 9/11/20 3:26 p. ...
Olga Servicio
Madre mia eres mi vida. TE AMOOO 💚💚💚
Orlando Servicio
it's me, against everyone!☁️
Sandry Servicio C
Secretatia De Valledupar
"Tantos Suenos Como Estrellas en el Cielo"
Servicio
Disponible
Sindy Servicio
Umilsa servicio
Valentina Servicio
Hey there! I am using WhatsApp.
Vianny Servicio
Ocupado

Para concluir se manifiesta se culminaron a satisfacción los 4 cursos complementarios relacionados anteriormente con un total de 118 aprendices y una ejecución de 168 horas dictadas en el rango de 5 de noviembre 2020 al 30 de noviembre 2020 para un total de 19 días.



ADRIANA GOMEZ CURIEL

INSTRUCTORA DE BANCA Y SEGUROS

Línea de atención al ciudadano: 018000 910270
Línea de atención al empresario: 018000 910682

@SENAcomunica www.sena.edu.co