



LISTA DE CHEQUEO

1.

DATOS GENERALES

EVIDENCIA DE APRENDIZAJE: Ejecuta el evento y Evalua el servicio prestado en el desarrollo del evento .

RESULTADO(S) DE APRENDIZAJE:

210601020\_595126\_03 Proporcionar diligentemente atención y servicio al cliente, cara a cara, aplicando actitudes y valores; el protocolo, la etiqueta y las políticas de la organización, de acuerdo con los estándares de calidad establecidos.

210601020\_595125\_04 Utilizar medios y tecnología disponible en los protocolos de atención a clientes y usuarios de acuerdo con políticas organizacionales, normativa y recursos disponibles

210601020\_595128\_05 Participar en las reuniones organizacionales, teniendo en cuenta el protocolo y políticas.

220501046\_595138\_04 Implementar buenas prácticas de uso, de acuerdo con la tecnología empleada.

210602001\_595112-06 Presentar informe del proceso de recibo y despacho de los documentos de oficina, teniendo en cuenta los procedimientos

210303022\_595161\_05 Archivar los documentos soportados de acuerdo a la normativa y políticas de la organización.

210601027\_644280\_04 Consolidar información de manera física o electrónica haciendo uso de la tecnología disponible.

NOMBRE DEL(OS) APRENDIZ(CES):

2. CRITERIOS DE EVALUACIÓN:

-PARTICIPA EN LA PLANEACIÓN Y ORGANIZACIÓN DE EVENTOS DE ACUERDO CON EL ORGANIGRAMA Y NORMAS INSTITUCIONALES.

- OPERA DE MANERA RESPONSABLE LOS RECURSOS TECNOLÓGICOS REQUERIDOS PARA LA PLANEACIÓN, COORDINACIÓN Y EJECUCIÓN DEL EVENTO DE ACUERDO CON LOS REQUERIMIENTOS DE LA ORGANIZACIÓN.

- EJECUTA LAS POSIBLES ACTIVIDADES QUE PUEDEN SER PROGRAMADAS DENTRO DE LA AGENDA DE UN EVENTO, DE ACUERDO CON LA CLASE Y LA MAGNITUD.

- RECIBE Y REGISTRA MENSAJES ORALES Y ESCRITOS, RELACIONADOS CON LA ORGANIZACIÓN DE EVENTOS TENIENDO EN CUENTA EL PROTOCOLO ESTABLECIDO.OPERA SOFTWARE Y EL HARDWARE PARA LA ATENCIÓN Y SERVICIO AL CLIENTE TENIENDO EN CUENTA LA TECNOLOGÍA DISPONIBLE Y LOS PROTOCOLOS DE LA ORGANIZACIÓN

- ELABORA LA AGENDA PARA EL EVENTO DE ACUERDO A LOS REQUERIMIENTOS DEL MISMO.

- ELABORA TARJETAS Y CARTAS DE INVITACIÓN Y DE AGRADECIMIENTO, RELACIONADAS CON EL EVENTO DE ACUERDO AL PROTOCOLO ORGANIZACIONAL.

- APLICA Estrictamente las normas de etiqueta y protocolo nacionales e internacionales DURANTE EL MONTAJE DEL SITIO DONDE SE REALIZARÁ EL EVENTO.ELABORA EL REGISTRO DE LOS CLIENTES Y USUARIOS QUE INGRESAN A LA ORGANIZACIÓN ESPECIFICANDO EL OBJETIVO DE SU VISITA, CON EL FIN DE CONTAR CON UNA BASE DE DATOS.APOYA LA REALIZACIÓN DE LOS EVENTOS TENIENDO EN CUENTA SUS ETAPAS; EL OBJETIVO.-

- DISPONE DE LOS EQUIPOS, MEDIOS AUDIOVISUALES Y DEMÁS ELEMENTOS REQUERIDOS POR LOS PONENTES O CONFERENCISTAS Y POR LA AUDIENCIA, PARA EL DESARROLLO DEL EVENTO.

- VERIFICA EL CUMPLIMIENTO DEL PROGRAMA ESTABLECIDO EN LA AGENDA TENIENDO EN CUENTA LASPOLÍTICAS DE LA ORGANIZACIÓN.

- APLICA EL PROCEDIMIENTO PARA LA RECEPCIÓN Y EL REGISTRO DE PARTICIPANTES, INVITADOS Y CONFERENCISTAS AL EVENTO DE ACUERDO AL PROTOCOLO ESTABLECIDO.

APOYA

3. LISTA DE VALORACION

No.	INDICADOR	SI	NO	SI	NO	SI	NO	SI	NO	SI	NO	OBSERVACIONES		
1	CONOCIMIENTOS													
1.1	Identifica las normas APA para la elaboracion del informe escrito													
1.2	Identifica claramente la planeacion y la organización del evento de acuerdo con el													
1.3	Conoce claramente todos los elementos que intervinieron en la organización del evento: Etapas, Protocolo, Comités, Presupuesto(Informe presupuestal, ingresos, y egresos con sus respectivos soportes contables del Evento), Logística, Organización, Divulgación, Valoración).													
1.4	Aplica los conceptos sobre divulgación de eventos en la presentación del evento													
1.5	Enlista todas las actividades a desarrollar durante el evento sincronicamente													
1.6	Identifica instrumentos que permiten evaluar el servicio al cliente													
1.7	Describe como construir una base de datos CRM													
1.8	Conoce com hacer uso de base de datos para direccionar mensajes a los clientes													
2	LENGUAJE VERBAL													
2.1	Utiliza un adecuado tono de voz													
2.2	Domina el tema de una manera clara, precisa y concisa													
2.3	Mantiene la atencion y escucha en los procesos de comunicación.													
2.4	Usar el léxico con precisión y propiedad en los procesos de comunicación													
2.5	Expresa de manera respetuosa, con claridad y precisión los mensajes relacionados con los clientes aplicand													
2.6	Atiende el público y facilita el servicio al cliente con objetividad, teniendo en cuenta el protocolo y las politicas de la organización													
2.7	Utiliza el léxico de acuerdo con la preparación técnica para la comunicación verbal													
3	LENGUAJE CORPORAL													
3.1	Se dirige al público de manera adecuada y cortés cumpliendo la normatividad vigente													
3.2	Atiende el público y facilita el servicio al cliente con objetividad, teniendo en cuenta el protocolo y las polít													
3.3	Expresión gestual: Transmite seguridad y una buena postura corporal													
3.4	Demuestra Elegancia y distincion en el vestir, maquillaje y peinado de acuerdo con el protocolo.													
3.5	Denuesta en la atención al publico la apropiación de normas de cortesía, etiqueta y protocolo													

[illegible]



















