CENTRO DE FORMACION: Comercio y Servicio

REGIONAL: Cauca

PROGRAMA DE FORMACIÓN: Técnico de Recursos Humanos

CÓDIGO Y VERSIÓN: 134200 V2

NOMBRE DEL PROYECTO: Apoyar los procesos administrativo del área de Recursos Humanos del sector empresarial en el departamento del Cauca.

FASE DEL PROYECTO: Análisis

Actividad de Proyecto: Identificación de los diferentes tipos de clientes, teniendo en cuenta la herramienta.

Competencia: Atender clientes de acuerdo con procedimiento de servicio y normativa

RESULTADOS DE APRENDIZAJE:

1. Alistar recursos para la prestación del servicio de selección y vinculación de trabajadores, de acuerdo con protocolos y cultura organizacional.
2. Proporcionar atención y servicio a clientes, en los procedimientos de recursos humanos, de acuerdo con normas y políticas de la organización.
3. Revisar los resultados de la evaluación del servicio, de acuerdo con la política institucional y los estándares de calidad establecidos.
4. Aplicar correctivos y acciones de mejora en la atención y servicio a clientes, de acuerdo con requerimientos de calidad y políticas de la organización.

FECHA DE APLICACIÓN:

DURACION DE EVALUACION:

No. DE FICHA:

NOMBRE DEL APRENDIZ:

NOMBRE DEL INSTRUCTOR:

INSTRUCCIONES:

Estimado Aprendiz: Lea con atención y tenga en cuenta toda la información entregada en este instrumento de evaluación está preparado para recoger, verificar y valorar sus conocimientos sobre la competencia y los resultados definidos.

Analice cuidadosamente cada uno de los ítems y responda el cuestionario, considerando las indicaciones en cada pregunta. Si requiere, solicite explicación sobre aquellas palabras o expresiones que no sean claras. Esta actividad evaluativa hace parte de su proceso de formación y permite valorar su grado de aprehensión del o los conocimientos asociados a la competencia.

CUESTIONARIO DE PREGUNTAS	
Preguntas	**Respuestas**
1. Qué es etiqueta?	a. Son las normas de cortesía y buenos modales que se usan en la vida cotidiana. b. No Incluyen los modales al saludar, agradecer, o comportarse correctamente en una mesa. c. No Se pueden aplicar en eventos formales, reuniones sociales y vida cotidiana.
2. ¿Qué es un protocolo?	a. No es un sistema de reglas que explican la conducta correcta y los procedimientos a seguir en situaciones formales. b. Es el orden que se sigue en eventos o situaciones formales c. No es una normativa o conjunto de reglas que son legisladas o establecidas por los usos y costumbres;
3. ¿En qué consisten las normas de cortesía?	a. No son reglas de conducta b. Un comportamiento basado en la amabilidad y el respeto. c. Una estrategia de ventas.
4. ¿Cuál NO es un Ejemplo de norma de cortesía ?	a. Ser puntual. b. Prestar atención a los demás. c. Interrumpir a los demás.
5. Qué importancia tiene la presentación personal en el sector empresarial.	a. No Puede ayudar a diferenciarse de la competencia. b. No Puede transmitir confianza, profesionalidad y credibilidad. c. Puede abrir puertas y aumentar las oportunidades profesionales

6. Defina el concepto de evento.	a. Es un suceso importante y programado b. Una actividad espontánea sin organización previa. c. Un documento administrativo.
7. ¿Cuál de los siguientes es un ejemplo de evento empresarial?	a. Una cena familiar b. Una feria comercial. c. Un paseo al parque
8. ¿Qué elemento es clave para la organización de un evento?	a. La improvisación. b. La planificación. c. La falta de presupuesto.

EVALUACIÓN	
OBSERVACIONES:	
RECOMENDACIONES:	
JUICIO DE VALOR:	APROBADO ☐ DEFICIENTE ☐
FIRMA DEL INSTRUCTOR	FIRMA DEL APRENDIZ