



Outlook

Resultados prueba de conocimiento ECCL "Atención al cliente"

Desde Viviana Andrea Carrero Rangel <vacarrero@sena.edu.co>

Fecha Mié 22/04/2026 17:54

CCO Juanes5018@hotmail.com <Juanes5018@hotmail.com>; carolinamarin268@gmail.com <carolinamarin268@gmail.com>; Lauraparradh20@gmail.com <Lauraparradh20@gmail.com>

Cordial saludo, queridos candidatos:

A continuación, comparto los **resultados obtenidos en la prueba de conocimiento** realizada la semana pasada:

Documento	Conocimiento %
98772297	90
1101176545	90
1101693260	90

Asimismo, relaciono los **criterios pendientes por alcanzar** por cada candidato en la prueba presentada:

Documento	Conocimiento de la Pregunta / Indicador
98772297	a - Teoría de la comunicación: concepto, técnicas, tipos, clases, características, tipos de postura corporal, lenguaje corporal, técnicas de saludo y presentación, tipos de modulación de voz, técnicas de manejo de conflictos, tipos de comportamiento b - Protocolo de servicio: concepto, reglas, imagen corporativa, normas de cortesía, imagen personal
1101176545	a - Teoría de la comunicación: concepto, técnicas, tipos, clases, características, tipos de postura corporal, lenguaje corporal, técnicas de saludo y presentación, tipos de modulación de voz, técnicas de manejo de conflictos, tipos de comportamiento h - Gestión de la información: concepto, tipos de información, métodos de recolección, tipos de bases de datos, ciclo vital del documento, normativa de confidencialidad de información, sistemas de información
1101693260	a - Teoría de la comunicación: concepto, técnicas, tipos, clases, características, tipos de postura corporal, lenguaje corporal, técnicas de saludo y presentación, tipos de modulación de voz, técnicas de manejo de conflictos, tipos de comportamiento b - Protocolo de servicio: concepto, reglas, imagen corporativa, normas de cortesía, imagen personal

Cordialmente,