	Versión: 04
	Código: GFPI-F-134

Proceso Gestión de Formación Profesional Integral

Formato Planeación Pedagógica

Fecha de Elaboración	**jul-26**	
Denominación del Programa de Formación	**SERVICIO AL CLIENTE**	
Modalidad de Formación	**PRESENCIAL**	
Código y versión del Programa de Formación	**13530025 - 2**	
Nombre del Proyecto Formativo (Diligencie esta casilla únicamente si es un programa de formación Titulada)		
Código del Proyecto (Diligencie esta casilla únicamente si es un programa de formación Titulada)		
Nombre Completo de los integrantes del Equipo de Gestión Curricular que realizó la planeación pedagógica	**ADRIANA OVIEDO**	**REGIONAL CORDOBA** **CENTRO DE COMERCIO, INDUSTRIA Y TURISMO**

FASE DE PROYECTO FORMATIVO (Si el programa es de titulada)	ACTIVIDAD DE PROYECTO FORMATIVO (si el programa es titulada)	COMPETENCIA	RESULTADOS DE APRENDIZAJE	SABERES DE CONCEPTOS Y PRINCIPIOS	SABERES DE PROCESO	CRITERIOS DE EVALUACIÓN	ACTIVIDADES DE APRENDIZAJE A DESARROLLAR	DURACIÓN ACTIVIDAD DE APRENDIZAJE (HORAS)		DESCRIPCIÓN DE LA EVIDENCIA DE APRENDIZAJE	ESTRATEGIAS DIDÁCTICAS ACTIVAS	AMBIENTES DE APRENDIZAJE TIPIFICADOS			OBSERVACIONES
								HORAS TRABAJO DIRECTO	HORAS TRABAJO INDEPENDIENTE			AMBIENTE	MATERIALES DE FORMACIÓN	INSTRUCTORES RESPONSABLES	
		ATENDER CLIENTES DE ACUERDO CON PROCEDIMIENTO DE SERVICIO Y NORMATIVA	1. PRESTAR SERVICIO AL CLIENTE TENIENDO EN CUENTA POLÍTICAS DE LA ORGANIZACIÓN 32H	CLIENTE: CONCEPTO, TIPOLOGÍA, CLASIFICACIÓN, CARACTERÍSTICAS ETIQUETA Y PROTOCOLO EMPRESARIAL: CONCEPTO, CARACTERÍSTICAS, REGLAS IMAGEN CORPORATIVA: CONCEPTO CICLO DE SERVICIO: CONCEPTO CARACTERÍSTICAS TRIÁNGULO DE SERVICIO: CONCEPTO, CARACTERÍSTICAS, ESTRUCTURA MOMENTOS DE VERDAD: CONCEPTO, CARACTERÍSTICAS COMUNICACIÓN: CONCEPTO, TIPOS, TÉCNICAS, EXPRESIÓN ORAL Y ESCRITA COMUNICACIÓN ASERTIVA: CONCEPTO, IMPORTANCIA NORMAS DE CORTESÍA: CONCEPTO SERVICIO: CONCEPTO, TRAZABILIDAD, TÉCNICAS PROTOCOLO DE SERVICIO: CONCEPTO, CARACTERÍSTICAS, TIPOS PORTAFOLIO DE SERVICIOS: CONCEPTO, CARACTERÍSTICAS REQUERIMIENTOS: CONCEPTO, TIPOS, IMPORTANCIA ATENCIÓN AL CLIENTE: CONCEPTO, TIPOS, PROTOCOLOS, CANALES INFORMACIÓN: CONCEPTO, TIPOS, CONFIDENCIALIDAD RESPUESTA A USUARIOS: CONCEPTO, TÉCNICAS, TIPOS Y TIEMPO CONTINGENCIAS: CONCEPTO, TIPOS, CLASIFICACIÓN SEGURIDAD Y SALUD TRABAJO: NORMATIVA SATISFACCIÓN CLIENTE: CONCEPTO, TIPOS ENCUESTAS: CONCEPTO, TIPOS, ESTRUCTURA, CARACTERÍSTICAS REPORTES SERVICIO: CONCEPTO, TIPOS	IDENTIFICAR TIPOS DE CLIENTES IDENTIFICAR PROTOCOLOS IDENTIFICAR CICLO DE SERVICIO IDENTIFICAR MOMENTOS DE VERDAD APLICAR PROCESOS DE COMUNICACIÓN IMPLEMENTAR NORMAS DE CORTESÍA APLICAR TÉCNICAS DE SERVICIO AL CLIENTE IMPLEMENTAR PROTOCOLO SERVICIO AL CLIENTE CLASIFICAR REQUERIMIENTOS DE CLIENTES REALIZAR ATENCIÓN AL CLIENTE RESOLVER CONTINGENCIAS APLICAR ENCUESTAS GENERAR REPORTES DE SERVICIO APLICAR MEDIDAS DE SALUD Y SEGURIDAD EN EL TRABAJO	CLASIFICA CLIENTES TENIENDO EN CUENTA TIPOLOGÍA CLASIFICA NECESIDADES DEL SERVICIO A PARTIR DE LOS REQUERIMIENTOS DETERMINA MOMENTOS DE VERDAD DE ACUERDO CON CICLO DE SERVICIO REALIZA ATENCIÓN AL CLIENTE CUMPLIENDO CON PROTOCOLOS DEL CANAL REALIZA SEGUIMIENTO A RESULTADOS DE SATISFACCIÓN TENIENDO EN CUENTA PROTOCOLOS DE LA ORGANIZACIÓN	RECEPCIONAR REQUERIMIENTO	48	2	DE CONOCIMIENTO	MESA REDONDA	SALON COMUNAL	Marcadores de punta gruesa de varios colores, cartulina (en diferentes tamaños y formas), papel Kraft, papel Bond, tijeras, rollos de cinta pegante, colores o crayolas, revistas con fotografías, barras de pegante, vasos desechables (o material reciclable). Televisor, computador, conexión a internet, micrófonbo y cámara de ser posible activados.	**ADRIANA OVIEDO**	
									2	DE PRODUCTO	TALLERES; VIDEOS			**ADRIANA OVIEDO**	
			2. VALIDAR SATISFACCIÓN DEL CLIENTE SEGÚN PROTOCOLOS DE LA ORGANIZACIÓN 16H				ORIENTAR RESPUESTA		2	DE DESEMPEÑO	VIDEOS; ESTUDIOS DE CASOS			**ADRIANA OVIEDO**	
									2	DESEMPEÑO	DISCUSION DE CASOS			**ADRIANA OVIEDO**	