PANEL DE NAVEGACIÓN

Mis cursos
Página principal del sitio
Secciones
Mis cursos
P_62360013_V_3589649_R_76_C_9543
P_12210544_V_3577839_R_76_C_9543
P_13530001_V_3577840_R_76_C_9543
ANUNCIOS
INFORMACIÓN DEL PROGRAMA
ACTIVIDADES INICIALES
CRONOGRAMA
Cronograma
ACTIVIDADES DE APRENDIZAJE - GUÍA 1
SESIONES EN LÍNEA
P_62360013_V_3589648_R_76_C_9543
P_12210544_V_3428375_R_76_C_9543
P_13410029_V_3527496_R_76_C_9543
P_13410029_V_3519924_R_76_C_9543
P_12210544_V_3474598_R_76_C_9543
P_12210544_V_3555983_R_76_C_9543
P_13410029_V_3519925_R_76_C_9543

Volver a 'CRONOGRAMA

# Cronograma

En este espacio encuentra el cronograma del programa de formación **"SERVICIO AL CLIENTE"** con la descripción de las evidencias pertenecientes a cada actividad de aprendizaje.

**FECHA DE INICIO: 28/07/2026**
**FECHA LÍMITE ENVÍO DE EVIDENCIAS: 26/08/2026**
**FECHA DE CIERRE: 28/08/2026**

| GUÍA DE APRENDIZAJE | RESULTADO DE APRENDIZAJE A ALCANZAR | SESIONES EN LÍNEA | TIPO DE EVIDENCIA | TIEMPOS DE ENTREGA | |
|---|---|---|---|---|---|
| | | | | INICIA | TERMINA |
| el portafolio de servicios. | | las 09:00 AM | | | |
| | | | **Evidencia de desempeño:** AA1- EV02- Foro "Juego de roles". | | |
| **Actividad de aprendizaje 2** Analizar el ciclo de servicio teniendo en cuenta protocolos de la organización. | Prestar servicio al cliente teniendo en cuenta políticas de la organización. | **06/08/2026 a las 09:00 AM** | **Evidencia de conocimiento:** AA2-EV01 - Cuestionario: cliente, servicio al cliente y comunicación. | **05/08/2026** | **11/08/2026** |
| | | | **Evidencia de conocimiento:** AA2-EV02 - Foro: "Ciclo de servicio". | | |
| **Actividad de aprendizaje 3** Aplicar el servicio al cliente utilizando comunicación asertiva a partir de estándares de calidad. | Prestar servicio al cliente teniendo en cuenta políticas de la organización. | **13/08/2026 a las 09:00 AM** | **Evidencia de producto:** AA3-EV01 - Presentación: Necesidades del servicio al cliente. | **12/08/2026** | **18/08/2026** |
| **Actividad de aprendizaje 4** Evaluar la prestación del servicio al cliente teniendo en cuenta protocolos requeridos. | Validar satisfacción del cliente según protocolos de la organización. | **20/08/2026 a las 09:00 AM** | **Evidencia de producto:** AA4-EV01 - Informe: encuesta de servicio. | **19/08/2026** | **26/08/2026** |
| **FECHA LÍMITE ENVÍO DE EVIDENCIAS - 26/08/2026** | | | | | |
| **FECHA DE CIERRE - 28/08/2026** | | | | | |
| **CRITERIO DE EVALUACIÓN: A= Aprobado D= No Aprobado** | | | | | |
| *** Horario sujeto a variación, siempre que se dé un cambio a la programación el instructor comunicará oportunamente a través de anuncios y/o correos electrónicos.** | | | | | |