TIEMPO ACT. APOYO A LA FORMACION

INSTRUCTOR: MARLON JOSE ESPINOZA SOLANO

CENTRO DE FORMACIÓN: CENTRO DE COMERCIO Y SERVICIOS

FECHA INICIAL: 01/09/2021 00:00:00

FECHA FINAL: 30/09/2021 23:59:59

ACTIVIDADES ACADÉMICAS

FICHA DE APRENDIZAJE:	2057281 - GESTION COMERCIAL Y TELEMERCADEO EN CONTACT CENTER
• COMPETENCIA DE APRENDIZAJE:	COMPRENDER TEXTOS EN INGLÉS EN FORMA ESCRITA Y AUDITIVA
• COMPETENCIA DE APRENDIZAJE:	CONTACTAR CLIENTES DE ACUERDO CON SUS NECESIDADES Y POLÍTICAS COMERCIALES DE LA EMPRESA.
• COMPETENCIA DE APRENDIZAJE:	GENERAR BASES DE DATOS DE ACUERDO CON PROCEDIMIENTOS ESTABLECIDOS.
• COMPETENCIA DE APRENDIZAJE:	PRESTAR SERVICIOS BÁSICOS DE CONTACT CENTER EN BPO O INHOUSE, DE ACUERDO CON LAS SOLICITUDES DEL CLIENTE Y PROCEDIMIENTOS.
• COMPETENCIA DE APRENDIZAJE:	PROMOVER LA INTERACCIÓN IDÓNEA CONSIGO MISMO, CON LOS DEMÁS Y CON LA NATURALEZA EN LOS CONTEXTOS LABORAL Y SOCIAL

• COMPETENCIA DE APRENDIZAJE:	RECUPERAR CARTERA EN CONTACT CENTER BPO O INHOUSE, DE ACUERDO CON NORMAS LEGALES Y PROCEDIMIENTOS.

RESULTADOS DE APRENDIZAJE

PREPARAR EL PUESTO DE TRABAJO E INFORMACIÓN, PARA LA ATENCIÓN AL USUARIO EN EL PROCESO DE LA COBRANZA, DE ACUERDO CON LAS NORMAS ESTABLECIDAS.

PROPONER ESTRATEGIAS DE COBRANZA, DE ACUERDO CON EL TIPO DE DEUDOR, CARTERA Y POLÍTICAS DE LA ORGANIZACIÓN

• COMPETENCIA DE APRENDIZAJE:	RESULTADOS DE APRENDIZAJE ETAPA PRACTICA

HORAS DEDICADAS EN LA FICHA :	39,90

FICHA DE APRENDIZAJE:	2057167 - GESTION COMERCIAL Y TELEMERCADEO EN CONTACT CENTER
• COMPETENCIA DE APRENDIZAJE:	COMPRENDER TEXTOS EN INGLÉS EN FORMA ESCRITA Y AUDITIVA
• COMPETENCIA DE APRENDIZAJE:	CONTACTAR CLIENTES DE ACUERDO CON SUS NECESIDADES Y POLÍTICAS COMERCIALES DE LA EMPRESA.
• COMPETENCIA DE APRENDIZAJE:	GENERAR BASES DE DATOS DE ACUERDO CON PROCEDIMIENTOS ESTABLECIDOS.
• COMPETENCIA DE APRENDIZAJE:	PRESTAR SERVICIOS BÁSICOS DE CONTACT CENTER EN BPO O INHOUSE, DE ACUERDO CON LAS SOLICITUDES DEL CLIENTE Y PROCEDIMIENTOS.

• COMPETENCIA DE APRENDIZAJE:	PROMOVER LA INTERACCIÓN IDÓNEA CONSIGO MISMO, CON LOS DEMÁS Y CON LA NATURALEZA EN LOS CONTEXTOS LABORAL Y SOCIAL
• COMPETENCIA DE APRENDIZAJE:	RECUPERAR CARTERA EN CONTACT CENTER BPO O INHOUSE, DE ACUERDO CON NORMAS LEGALES Y PROCEDIMIENTOS.

RESULTADOS DE APRENDIZAJE

PREPARAR EL PUESTO DE TRABAJO E INFORMACIÓN, PARA LA ATENCIÓN AL USUARIO EN EL PROCESO DE LA COBRANZA, DE ACUERDO CON LAS NORMAS ESTABLECIDAS.

PROPONER ESTRATEGIAS DE COBRANZA, DE ACUERDO CON EL TIPO DE DEUDOR, CARTERA Y POLÍTICAS DE LA ORGANIZACIÓN

• COMPETENCIA DE APRENDIZAJE:	RESULTADOS DE APRENDIZAJE ETAPA PRACTICA

HORAS DEDICADAS EN LA FICHA :	39,90

FICHA DE APRENDIZAJE:	2255461 - OPERACION DE SERVICIOS EN CONTACT CENTER Y BPO
• COMPETENCIA DE APRENDIZAJE:	APLICACIÓN DE CONOCIMIENTOS DE LAS CIENCIAS NATURALES DE ACUERDO CON SITUACIONES DEL CONTEXTO PRODUCTIVO Y SOCIAL.
• COMPETENCIA DE APRENDIZAJE:	APLICAR PRÁCTICAS DE PROTECCIÓN AMBIENTAL, SEGURIDAD Y SALUD EN EL TRABAJO DE ACUERDO CON LAS POLÍTICAS ORGANIZACIONALES Y LA
• COMPETENCIA DE APRENDIZAJE:	Atender requerimientos de los clientes de acuerdo con procedimiento técnico y normativa de procesos de negocios

RESULTADOS DE APRENDIZAJE

3. PROCESAR LAS SOLICITUDES DEL CLIENTE CUMPLIENDO CON LOS PROTOCOLOS DE SERVICIO Y REQUERIMIENTOS TÉCNICOS

• COMPETENCIA DE APRENDIZAJE:	DESARROLLAR PROCESOS DE COMUNICACIÓN EFICACES Y EFECTIVOS, TENIENDO EN CUENTA SITUACIONES DE ORDEN SOCIAL, PERSONAL Y PRODUCTIVO.
• COMPETENCIA DE APRENDIZAJE:	Ejercer derechos fundamentales del trabajo en el marco de la constitución política y los convenios internacionales.
• COMPETENCIA DE APRENDIZAJE:	Enrique Low Murtra-Interactuar en el contexto productivo y social de acuerdo con principios éticos para la construcción de una cultura de paz.
• COMPETENCIA DE APRENDIZAJE:	GENERAR HÁBITOS SALUDABLES DE VIDA MEDIANTE LA APLICACIÓN DE PROGRAMAS DE ACTIVIDAD FÍSICA EN LOS CONTEXTOS PRODUCTIVOS Y SOCIALES.
• COMPETENCIA DE APRENDIZAJE:	Gestionar procesos propios de la cultura emprendedora y empresarial de acuerdo con el perfil personal y los requerimientos de los contextos productivo y social.
• COMPETENCIA DE APRENDIZAJE:	INTERACTUAR EN LENGUA INGLESA DE FORMA ORAL Y ESCRITA DENTRO DE CONTEXTOS SOCIALES Y LABORALES SEGÚN LOS CRITERIOS ESTABLECIDOS POR
• COMPETENCIA DE APRENDIZAJE:	Razonar cuantitativamente frente a situaciones susceptibles de ser abordadas de manera matemática en contextos laborales, sociales y personales.
• COMPETENCIA DE APRENDIZAJE:	RECUPERAR CARTERA DE ACUERDO CON NORMATIVA
• COMPETENCIA DE APRENDIZAJE:	Resultado de Aprendizaje de la Inducción.

• COMPETENCIA DE APRENDIZAJE:	RESULTADOS DE APRENDIZAJE ETAPA PRACTICA
• COMPETENCIA DE APRENDIZAJE:	Utilizar herramientas informáticas de acuerdo con las necesidades de manejo de información
• COMPETENCIA DE APRENDIZAJE:	VENDER PRODUCTOS Y SERVICIOS DE ACUERDO CON LAS NECESIDADES DEL CLIENTE Y OBJETIVOS COMERCIALES.

RESULTADOS DE APRENDIZAJE

1. DETERMINAR LAS NECESIDADES DE LOS CLIENTES DE ACUERDO CON SU PROSPECCIÓN 48H

HORAS DEDICADAS EN LA FICHA :	19,90

FICHA DE APRENDIZAJE:	2255471 - OPERACION DE SERVICIOS EN CONTACT CENTER Y BPO
• COMPETENCIA DE APRENDIZAJE:	APLICACIÓN DE CONOCIMIENTOS DE LAS CIENCIAS NATURALES DE ACUERDO CON SITUACIONES DEL CONTEXTO PRODUCTIVO Y SOCIAL.
• COMPETENCIA DE APRENDIZAJE:	APLICAR PRÁCTICAS DE PROTECCIÓN AMBIENTAL, SEGURIDAD Y SALUD EN EL TRABAJO DE ACUERDO CON LAS POLÍTICAS ORGANIZACIONALES Y LA
• COMPETENCIA DE APRENDIZAJE:	Atender requerimientos de los clientes de acuerdo con procedimiento técnico y normativa de procesos de negocios

RESULTADOS DE APRENDIZAJE

3. PROCESAR LAS SOLICITUDES DEL CLIENTE CUMPLIENDO CON LOS PROTOCOLOS DE SERVICIO Y REQUERIMIENTOS TÉCNICOS

• COMPETENCIA DE APRENDIZAJE:	DESARROLLAR PROCESOS DE COMUNICACIÓN EFICACES Y EFECTIVOS, TENIENDO EN CUENTA SITUACIONES DE ORDEN SOCIAL, PERSONAL Y PRODUCTIVO.
• COMPETENCIA DE APRENDIZAJE:	Ejercer derechos fundamentales del trabajo en el marco de la constitución política y los convenios internacionales.
• COMPETENCIA DE APRENDIZAJE:	Enrique Low Murtra-Interactuar en el contexto productivo y social de acuerdo con principios éticos para la construcción de una cultura de paz.
• COMPETENCIA DE APRENDIZAJE:	GENERAR HÁBITOS SALUDABLES DE VIDA MEDIANTE LA APLICACIÓN DE PROGRAMAS DE ACTIVIDAD FÍSICA EN LOS CONTEXTOS PRODUCTIVOS Y SOCIALES.
• COMPETENCIA DE APRENDIZAJE:	Gestionar procesos propios de la cultura emprendedora y empresarial de acuerdo con el perfil personal y los requerimientos de los contextos productivo y social.
• COMPETENCIA DE APRENDIZAJE:	INTERACTUAR EN LENGUA INGLESA DE FORMA ORAL Y ESCRITA DENTRO DE CONTEXTOS SOCIALES Y LABORALES SEGÚN LOS CRITERIOS ESTABLECIDOS POR
• COMPETENCIA DE APRENDIZAJE:	Razonar cuantitativamente frente a situaciones susceptibles de ser abordadas de manera matemática en contextos laborales, sociales y personales.
• COMPETENCIA DE APRENDIZAJE:	RECUPERAR CARTERA DE ACUERDO CON NORMATIVA
• COMPETENCIA DE APRENDIZAJE:	Resultado de Aprendizaje de la Inducción.

• COMPETENCIA DE APRENDIZAJE:	RESULTADOS DE APRENDIZAJE ETAPA PRACTICA
• COMPETENCIA DE APRENDIZAJE:	Utilizar herramientas informáticas de acuerdo con las necesidades de manejo de información
• COMPETENCIA DE APRENDIZAJE:	VENDER PRODUCTOS Y SERVICIOS DE ACUERDO CON LAS NECESIDADES DEL CLIENTE Y OBJETIVOS COMERCIALES.

RESULTADOS DE APRENDIZAJE

1. DETERMINAR LAS NECESIDADES DE LOS CLIENTES DE ACUERDO CON SU PROSPECCIÓN 48H

HORAS DEDICADAS EN LA FICHA : 19,90

FICHA DE APRENDIZAJE: 2057166 - GESTION COMERCIAL Y TELEMERCADEO EN CONTACT CENTER

• COMPETENCIA DE APRENDIZAJE:	COMPRENDER TEXTOS EN INGLÉS EN FORMA ESCRITA Y AUDITIVA
• COMPETENCIA DE APRENDIZAJE:	CONTACTAR CLIENTES DE ACUERDO CON SUS NECESIDADES Y POLÍTICAS COMERCIALES DE LA EMPRESA.
• COMPETENCIA DE APRENDIZAJE:	GENERAR BASES DE DATOS DE ACUERDO CON PROCEDIMIENTOS ESTABLECIDOS.
• COMPETENCIA DE APRENDIZAJE:	PRESTAR SERVICIOS BÁSICOS DE CONTACT CENTER EN BPO O INHOUSE, DE ACUERDO CON LAS SOLICITUDES DEL CLIENTE Y PROCEDIMIENTOS.

• COMPETENCIA DE APRENDIZAJE:	PROMOVER LA INTERACCIÓN IDÓNEA CONSIGO MISMO, CON LOS DEMÁS Y CON LA NATURALEZA EN LOS CONTEXTOS LABORAL Y SOCIAL
• COMPETENCIA DE APRENDIZAJE:	RECUPERAR CARTERA EN CONTACT CENTER BPO O INHOUSE, DE ACUERDO CON NORMAS LEGALES Y PROCEDIMIENTOS.

RESULTADOS DE APRENDIZAJE

PREPARAR EL PUESTO DE TRABAJO E INFORMACIÓN, PARA LA ATENCIÓN AL USUARIO EN EL PROCESO DE LA COBRANZA, DE ACUERDO CON LAS NORMAS ESTABLECIDAS.

PROPONER ESTRATEGIAS DE COBRANZA, DE ACUERDO CON EL TIPO DE DEUDOR, CARTERA Y POLÍTICAS DE LA ORGANIZACIÓN

• COMPETENCIA DE APRENDIZAJE:	RESULTADOS DE APRENDIZAJE ETAPA PRACTICA

HORAS DEDICADAS EN LA FICHA :	19,90

FICHA DE APRENDIZAJE:	2253029 - OPERACION DE SERVICIOS EN CONTACT CENTER Y BPO
• COMPETENCIA DE APRENDIZAJE:	APLICACIÓN DE CONOCIMIENTOS DE LAS CIENCIAS NATURALES DE ACUERDO CON SITUACIONES DEL CONTEXTO PRODUCTIVO Y SOCIAL.
• COMPETENCIA DE APRENDIZAJE:	APLICAR PRÁCTICAS DE PROTECCIÓN AMBIENTAL, SEGURIDAD Y SALUD EN EL TRABAJO DE ACUERDO CON LAS POLÍTICAS ORGANIZACIONALES Y LA
• COMPETENCIA DE APRENDIZAJE:	Atender requerimientos de los clientes de acuerdo con procedimiento técnico y normativa de procesos de negocios

RESULTADOS DE APRENDIZAJE

3. PROCESAR LAS SOLICITUDES DEL CLIENTE CUMPLIENDO CON LOS PROTOCOLOS DE SERVICIO Y REQUERIMIENTOS TÉCNICOS

• COMPETENCIA DE APRENDIZAJE:	DESARROLLAR PROCESOS DE COMUNICACIÓN EFICACES Y EFECTIVOS, TENIENDO EN CUENTA SITUACIONES DE ORDEN SOCIAL, PERSONAL Y PRODUCTIVO.
• COMPETENCIA DE APRENDIZAJE:	Ejercer derechos fundamentales del trabajo en el marco de la constitución política y los convenios internacionales.
• COMPETENCIA DE APRENDIZAJE:	Enrique Low Murtra-Interactuar en el contexto productivo y social de acuerdo con principios éticos para la construcción de una cultura de paz.
• COMPETENCIA DE APRENDIZAJE:	GENERAR HÁBITOS SALUDABLES DE VIDA MEDIANTE LA APLICACIÓN DE PROGRAMAS DE ACTIVIDAD FÍSICA EN LOS CONTEXTOS PRODUCTIVOS Y SOCIALES.
• COMPETENCIA DE APRENDIZAJE:	Gestionar procesos propios de la cultura emprendedora y empresarial de acuerdo con el perfil personal y los requerimientos de los contextos productivo y social.
• COMPETENCIA DE APRENDIZAJE:	INTERACTUAR EN LENGUA INGLESA DE FORMA ORAL Y ESCRITA DENTRO DE CONTEXTOS SOCIALES Y LABORALES SEGÚN LOS CRITERIOS ESTABLECIDOS POR
• COMPETENCIA DE APRENDIZAJE:	Razonar cuantitativamente frente a situaciones susceptibles de ser abordadas de manera matemática en contextos laborales, sociales y personales.
• COMPETENCIA DE APRENDIZAJE:	RECUPERAR CARTERA DE ACUERDO CON NORMATIVA
• COMPETENCIA DE APRENDIZAJE:	Resultado de Aprendizaje de la Inducción.

• COMPETENCIA DE APRENDIZAJE:	RESULTADOS DE APRENDIZAJE ETAPA PRACTICA
• COMPETENCIA DE APRENDIZAJE:	Utilizar herramientas informáticas de acuerdo con las necesidades de manejo de información
• COMPETENCIA DE APRENDIZAJE:	VENDER PRODUCTOS Y SERVICIOS DE ACUERDO CON LAS NECESIDADES DEL CLIENTE Y OBJETIVOS COMERCIALES.

RESULTADOS DE APRENDIZAJE
1. DETERMINAR LAS NECESIDADES DE LOS CLIENTES DE ACUERDO CON SU PROSPECCIÓN 48H

HORAS DEDICADAS EN LA FICHA :	20,00

TOTAL HORAS ACTIVIDADES ACADÉMICAS:	159,50

EVENTOS DE DIVULGACIÓN TECNOLÓGICA - EDT´s

FICHA	FECHA INICIO	FECHA FINAL	EVENTO	HORAS

TOTAL TIEMPO EDT´s:	0,00

ACTIVIDADES ADICIONALES

FECHA INICIAL	FECHA FINAL	ACTIVIDAD	HORAS

TOTAL ACTIVIDADES ADICIONALES:	0,00

INSTRUCTOR: MARLON JOSE ESPINOZA SOLANO

CENTRO DE FORMACIÓN: CENTRO DE COMERCIO Y SERVICIOS