TIEMPO ACT. APOYO A LA FORMACION

INSTRUCTOR: LEDIS ELENA ESCOBAR GIRON

CENTRO DE FORMACIÓN: CENTRO AGROEMPRESARIAL Y ACUICOLA

FECHA INICIAL: 01/12/2021 00:00:00

FECHA FINAL: 15/12/2021 23:59:59

ACTIVIDADES ACADÉMICAS

FICHA DE APRENDIZAJE: 2461797 - ATENCION Y SERVICIO AL CLIENTE.

• COMPETENCIA DE APRENDIZAJE: FACILITAR EL SERVICIO A LOS CLIENTES DE ACUERDO CON LAS POLÍTICAS DE LA ORGANIZACIÓN.

RESULTADOS DE APRENDIZAJE

ATENDER AL CLIENTE A TRAVÉS DE LOS MEDIOS TECNOLÓGICOS Y APLICATIVOS DISPONIBLES TENIENDO EN CUENTA LOS PROTOCOLOS Y NECESIDAD DEL MISMO.

IDENTIFICAR LOS FACTORES QUE INTERVIENEN EN LA ESTRATEGIA DE ATENCIÓN Y SERVICIO AL CLIENTE PERSONALIZADO DE ACUERDO CON LAS POLÍTICAS Y ESTÁNDARES DE CALIDAD DE LA ORGANIZACIÓN.

SOLUCIONAR EL REQUERIMIENTO DEL CLIENTE SEGÚN PRINCIPIOS ÉTICOS E INSTITUCIONALES.

VALORAR LA IMPLEMENTACIÓN DE LAS ESTRATEGIAS DE SERVICIO AL CLIENTE SEGÚN LA SATISFACCIÓN EVIDENCIADA POR EL CLIENTE.

HORAS DEDICADAS EN LA FICHA : 5,00

FICHA DE APRENDIZAJE: 2467990 - MANEJO DE INFORMACION PARA TURISMO DE AVENTURA

• COMPETENCIA DE APRENDIZAJE: ATENDER USUARIOS DE ACUERDO A POLÍTICAS DE SERVICIO.

RESULTADOS DE APRENDIZAJE

DETERMINAR LAS NECESIDADES Y EXPECTATIVAS DEL CLIENTE DE ACUERDO CON LOS PROTOCOLOS DE LA ORGANIZACIÓN.

DETERMINAR LAS OPORTUNIDADES DEL ENTORNO LOCAL PARA EL DESARROLLO DE ACTIVIDADES DE TURISMO DE AVENTURA, DE ACUERDO CON POTENCIALIDADES DE LA ZONA Y REQUERIMIENTOS TÉCNICOS Y NORMATIVIDAD VIGENTE.

FACILITAR INFORMACIÓN TURÍSTICA Y DE SERVICIOS COMPLEMENTARIOS DE ACUERDO CON LAS NECESIDADES Y EXPECTATIVAS IDENTIFICADAS.

IDENTIFICAR LOS ATRACTIVOS TURÍSTICOS, FACILIDADES Y PLANTA TURÍSTICA DE LA ZONA, DE ACUERDO CON LA CLASIFICACIÓN ESTABLECIDA Y LA NORMATIVIDAD VIGENTE.

INTERPRETAR INFORMACIÓN TURÍSTICA Y NORMATIVIDAD VIGENTES PARA EL DESARROLLO DE ACTIVIDADES DE TURISMO DE AVENTURA EN EL CONTEXTO NACIONAL E INTERNACIONAL.

PROMOVER LOS PRODUCTOS Y SERVICIOS TURÍSTICOS DE LA REGIÓN A PARTIR DE LA IDENTIFICACIÓN DE LAS NECESIDADES DEL CLIENTE.

PROYECTAR ALTERNATIVAS PARA EL APROVECHAMIENTO DE LOS RECURSOS Y FACILIDADES TURÍSTICAS DEL DESTINO, DE ACUERDO CON NORMAS, TÉCNICAS Y PRINCIPIOS DEL TURISMO DE AVENTURA.

SUMINISTRAR INFORMACIÓN AL USUARIO DE LOS SERVICIOS DE TURISMO DE AVENTURA, DE ACUERDO CON SUS REQUERIMIENTOS Y LA DISPONIBILIDAD DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN Y LAS COMUNICACIONES.

VERIFICAR LA PERTINENCIA DE LA INFORMACIÓN SUMINISTRADA DE ACUERDO A INSTRUMENTOS Y PROTOCOLOS

HORAS DEDICADAS EN LA FICHA : 30,00

FICHA DE APRENDIZAJE: 2461788 - ATENCION Y SERVICIO AL CLIENTE.

• COMPETENCIA DE APRENDIZAJE: FACILITAR EL SERVICIO A LOS CLIENTES DE ACUERDO CON LAS POLÍTICAS DE LA ORGANIZACIÓN.

RESULTADOS DE APRENDIZAJE

ATENDER AL CLIENTE A TRAVÉS DE LOS MEDIOS TECNOLÓGICOS Y APLICATIVOS DISPONIBLES TENIENDO EN CUENTA LOS PROTOCOLOS Y NECESIDAD DEL MISMO.

IDENTIFICAR LOS FACTORES QUE INTERVIENEN EN LA ESTRATEGIA DE ATENCIÓN Y SERVICIO AL CLIENTE PERSONALIZADO DE ACUERDO CON LAS POLÍTICAS Y ESTÁNDARES DE CALIDAD DE LA ORGANIZACIÓN.

SOLUCIONAR EL REQUERIMIENTO DEL CLIENTE SEGÚN PRINCIPIOS ÉTICOS E INSTITUCIONALES.

VALORAR LA IMPLEMENTACIÓN DE LAS ESTRATEGIAS DE SERVICIO AL CLIENTE SEGÚN LA SATISFACCIÓN EVIDENCIADA POR EL CLIENTE.

HORAS DEDICADAS EN LA FICHA : 5,00

FICHA DE APRENDIZAJE: 2466632 - MANEJO DE LA INFORMACION TURISTICA REGIONAL

• COMPETENCIA DE APRENDIZAJE: ATENDER USUARIOS DE ACUERDO A POLÍTICAS DE SERVICIO.

RESULTADOS DE APRENDIZAJE

DETERMINAR LAS NECESIDADES Y EXPECTATIVAS DEL CLIENTE DE ACUERDO CON LOS PROTOCOLOS DE LA ORGANIZACIÓN.

DETERMINAR LAS OPORTUNIDADES DEL ENTORNO LOCAL PARA EL DESARROLLO DE ACTIVIDADES DE TURISMO DE AVENTURA, DE ACUERDO CON POTENCIALIDADES DE LA ZONA Y REQUERIMIENTOS TÉCNICOS Y NORMATIVIDAD VIGENTE.

FACILITAR INFORMACIÓN TURÍSTICA Y DE SERVICIOS COMPLEMENTARIOS DE ACUERDO CON LAS NECESIDADES Y EXPECTATIVAS IDENTIFICADAS.

IDENTIFICAR LOS ATRACTIVOS TURÍSTICOS, FACILIDADES Y PLANTA TURÍSTICA DE LA ZONA, DE ACUERDO CON LA CLASIFICACIÓN ESTABLECIDA Y LA NORMATIVIDAD VIGENTE.

INTERPRETAR INFORMACIÓN TURÍSTICA Y NORMATIVIDAD VIGENTES PARA EL DESARROLLO DE ACTIVIDADES DE TURISMO DE AVENTURA EN EL CONTEXTO NACIONAL E INTERNACIONAL.

PROMOVER LOS PRODUCTOS Y SERVICIOS TURÍSTICOS DE LA REGIÓN A PARTIR DE LA IDENTIFICACIÓN DE LAS NECESIDADES DEL CLIENTE.

PROYECTAR ALTERNATIVAS PARA EL APROVECHAMIENTO DE LOS RECURSOS Y FACILIDADES TURÍSTICAS DEL DESTINO, DE ACUERDO CON NORMAS, TÉCNICAS Y PRINCIPIOS DEL TURISMO DE AVENTURA.

SUMINISTRAR INFORMACIÓN AL USUARIO DE LOS SERVICIOS DE TURISMO DE AVENTURA, DE ACUERDO CON SUS REQUERIMIENTOS Y LA DISPONIBILIDAD DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN Y LAS COMUNICACIONES.

VERIFICAR LA PERTINENCIA DE LA INFORMACIÓN SUMINISTRADA DE ACUERDO A INSTRUMENTOS Y PROTOCOLOS

HORAS DEDICADAS EN LA FICHA : 40,00

TOTAL HORAS ACTIVIDADES ACADÉMICAS: 80,00

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: LEDIS ELENA ESCOBAR GIRON

CENTRO DE FORMACIÓN: CENTRO AGROEMPRESARIAL Y ACUICOLA