NOMBRE DEL INSTRUCTOR: Claudio Fernando Cruz Roa
CÉDULA: 76326545
CORREO ELECTRÓNICO: croa@sena.edu.co
NÚMERO CELULAR: 3006654584

MES	PROGRAMA	FICHA	HORARIO	DIAS DE FORMACIÓN	MUNICIPIO /AMBIENTE	HORAS	COMPETENCIA	RESULTADOS DE APRENDIZAJE	ACTIVIDAD DE PROYECTO	ACTIVIDAD DE APRENDIZAJE
MAYO	GESTIÓN LOGÍSTICA	2282219	7:00 a 13:00	L M M J V S D 1 2 3 4 5 6 7 8 9 10 11 12 13 14 15 16 17 18 19 20 21 22 23 24 25 26 27 28 29 30 31	TERRITORIUM VIRTUAL	54	Dar soporte a los procesos según políticas y requerimientos de los clientes.	Aplicar técnicas de contacto con el cliente teniendo en cuenta el nivel de satisfacción, inquietudes y solicitudes según políticas de servicio al cliente.	5. Ejecutar el plan de integración de la cadena logística.	14. Utilizar los índices de gestión que permiten la medición de la satisfacción del cliente, con base en las técnicas de contacto.
		2282277	13:00 a 19:00	L M M J V S D 1 2 3 4 5 6 7 8 9 10 11 12 13 14 15 16 17 18 19 20 21 22 23 24 25 26 27 28 29 30 31		54	Dar soporte a los procesos según políticas y requerimientos de los clientes.	Aplicar técnicas de contacto con el cliente teniendo en cuenta el nivel de satisfacción, inquietudes y solicitudes según políticas de servicio al cliente.		
		2282335	13:00 a 19:00	L M M J V S D 1 2 3 4 5 6 7 8 9 10 11 12 13 14 15 16 17 18 19 20 21 22 23 24 25 26 27 28 29 30 31		54	Dar soporte a los procesos según políticas y requerimientos de los clientes.	Aplicar técnicas de contacto con el cliente teniendo en cuenta el nivel de satisfacción, inquietudes y solicitudes según políticas de servicio al cliente.		
	TOTAL HORAS MAYO					162				

Mercadeo tarde

inducción tarde