TIEMPO ACT. APOYO A LA FORMACION

INSTRUCTOR: OLGA OSORIO DE QUIMBAYO

CENTRO DE FORMACIÓN: CENTRO AGROPECUARIO LA GRANJA

FECHA INICIAL: 01/12/2022 00:00:00

FECHA FINAL: 16/12/2022 23:59:59

ACTIVIDADES ACADÉMICAS

FICHA DE APRENDIZAJE: 2691122 - 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 : 40,00

FICHA DE APRENDIZAJE: 2670354 - USO DE MICROSOFT EXCEL PARA GESTION DE INFORMACION, INTEGRACION CON DATOS EXTERNOS Y TAREAS COLABORATIVAS.

• COMPETENCIA DE APRENDIZAJE: Operar herramientas informáticas y digitales de acuerdo con protocolos y manuales técnicos

RESULTADOS DE APRENDIZAJE

RA1 220501121-01

GENERAR SOLUCIONES DE INFORMACIÓN EMPLEANDO HERRAMIENTAS DISPONIBLES DE MANEJO DE DATOS DE MANERA AUTÓNOMA Y COLABORATIVA

RA2 220501121-02

OPERAR LAS HERRAMIENTAS ADECUADAS PARA LA GESTIÓN DE DATOS COMO ANÁLISIS DE INFORMACIÓN, AUTOMATIZACIÓN DE TAREAS Y TRABAJOS DISTRIBUIDOS.

HORAS DEDICADAS EN LA FICHA : 6,00

FICHA DE APRENDIZAJE: 2691133 - 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 : 40,00

FICHA DE APRENDIZAJE: 2670591 - USO DE MICROSOFT EXCEL PARA GESTION DE INFORMACION, INTEGRACION CON DATOS EXTERNOS Y TAREAS COLABORATIVAS.

• COMPETENCIA DE APRENDIZAJE: Operar herramientas informáticas y digitales de acuerdo con protocolos y manuales técnicos

RESULTADOS DE APRENDIZAJE

RA1 220501121-01

GENERAR SOLUCIONES DE INFORMACIÓN EMPLEANDO HERRAMIENTAS DISPONIBLES DE MANEJO DE DATOS DE MANERA

Y COLABORATIVA

RA2 220501121-02

OPERAR LAS HERRAMIENTAS ADECUADAS PARA LA GESTIÓN DE DATOS COMO ANÁLISIS DE INFORMACIÓN, AUTOMATIZACIÓN DE TAREAS Y TRABAJOS DISTRIBUIDOS.

HORAS DEDICADAS EN LA FICHA : 6,00

FICHA DE APRENDIZAJE: 2670355 - USO DE MICROSOFT EXCEL PARA GESTION DE INFORMACION, INTEGRACION CON DATOS EXTERNOS Y TAREAS COLABORATIVAS.

• COMPETENCIA DE APRENDIZAJE: Operar herramientas informáticas y digitales de acuerdo con protocolos y manuales técnicos

RESULTADOS DE APRENDIZAJE

RA1 220501121-01

GENERAR SOLUCIONES DE INFORMACIÓN EMPLEANDO HERRAMIENTAS DISPONIBLES DE MANEJO DE DATOS DE MANERA AUTÓNOMA Y COLABORATIVA

RA2 220501121-02

OPERAR LAS HERRAMIENTAS ADECUADAS PARA LA GESTIÓN DE DATOS COMO ANÁLISIS DE INFORMACIÓN, AUTOMATIZACIÓN DE TAREAS Y TRABAJOS DISTRIBUIDOS.

HORAS DEDICADAS EN LA FICHA : 6,00

TOTAL HORAS ACTIVIDADES ACADÉMICAS: 98,00

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: OLGA OSORIO DE QUIMBAYO

CENTRO DE FORMACIÓN: CENTRO AGROPECUARIO LA GRANJA