TIEMPO ACT. APOYO A LA FORMACION

INSTRUCTOR: ANGIE MARCELA HERNANDEZ ARTETA

CENTRO DE FORMACIÓN: CENTRO INDUSTRIAL Y DE AVIACION

FECHA INICIAL: 01/03/2023 00:00:00

FECHA FINAL: 31/03/2023 23:59:59

ACTIVIDADES ACADÉMICAS

FICHA DE APRENDIZAJE: 2667515 - INFORMACION Y SERVICIO AL CLIENTE

• COMPETENCIA DE APRENDIZAJE:	COMPRENDER TEXTOS EN INGLÉS EN FORMA ESCRITA Y AUDITIVA
• COMPETENCIA DE APRENDIZAJE:	EVALUAR LOS NIVELES DE SATISFACCIÓN DE CLIENTES Y USUARIOS EN EL CONTACT CENTER, SEGÚN ESTÁNDARES ESTABLECIDOS

RESULTADOS DE APRENDIZAJE

IDENTIFICAR LAS CAUSAS DE SATISFACCIÓN E INSATISFACCIÓN DE LOS CLIENTES, SEGÚN POLÍTICAS DE CALIDAD Y NIVELES DE SERVICIO DE LA ORGANIZACIÓN

PROPONER ACCIONES DE MEJORA A LA EVALUACIÓN DE NIVELES DE SATISFACCIÓN DE CLIENTES, DE ACUERDO CON LOS RESULTADOS OBTENIDOS EN LA VERIFICACIÓN

REUNIR INFORMACIÓN DE LAS CAMPAÑAS REALIZADAS, DE ACUERDO CON LOS PARÁMETROS DEFINIDOS EN LOS NIVELES DE SERVICIO DE LA ORGANIZACIÓN

VERIFICAR LA EVALUACIÓN DE LOS NIVELES DE SATISFACCIÓN DE CLIENTES Y USUARIOS, DE ACUERDO CON ESTÁNDARES Y MÉTRICAS ESTABLECIDAS

• COMPETENCIA DE APRENDIZAJE:	INTERACTUAR CON CLIENTES DE ACUERDO CON SUS NECESIDADES Y CON LAS POLÍTICAS Y ESTRATEGIA DE SERVICIO DE LA ORGANIZACIÓN.
• COMPETENCIA DE APRENDIZAJE:	PROCESAR LA INFORMACIÓN DE ACUERDO CON LAS NECESIDADES DE LA ORGANIZACIÓN.

• 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:	PROVEER SERVICIOS ESPECIALIZADOS DE CONTACT CENTER BPO O INHOUSE, SEGÚN SOLICITUDES Y PROCEDIMIENTOS.
• COMPETENCIA DE APRENDIZAJE:	RESULTADOS DE APRENDIZAJE ETAPA PRACTICA

HORAS DEDICADAS EN LA FICHA : 44,80

FICHA DE APRENDIZAJE: 2667209 - SERVICIOS DE APOYO AL CLIENTE

• COMPETENCIA DE APRENDIZAJE:	APOYAR LOS SERVICIOS DE LIMPIEZA Y DESINFECCIÓN DE LAS INSTALACIONES LOCATIVAS DE ACUERDO CON LOS PROCEDIMIENTOS ESTÁNDAR DE LAS EMPRESAS Y

RESULTADOS DE APRENDIZAJE

APLICAR NORMAS DE HIGIENE PERSONAL EN SU AMBIENTE ORGANIZACIONAL Y SU ENTORNO, SEGÚN NORMATIVIDAD VIGENTE.

IDENTIFICAR EL VALOR DE LOS RECURSOS DISPONIBLES EN EL CONTEXTO PERSONAL, FAMILIAR, SOCIAL Y LABORAL.

IDENTIFICAR LOS PUNTOS CRÍTICOS DE CONTROL PARA GARANTIZAR EL MEJORAMIENTO DE LA CALIDAD DE VIDA Y DEL

INFORMAR SOBRE EL ESTADO DE LOS MATERIALES, PRODUCTOS Y/O EQUIPOS DE ACUERDO CON LOS PROCEDIMIENTOS ESTABLECIDOS.

MANEJAR HÁBITOS DE TRABAJO PARA EL MEJORAMIENTO DE SU DESEMPEÑO LABORAL.

MANEJAR LOS EQUIPOS SEGÚN PROTOCOLOS Y MANUALES DE FUNCIONAMIENTO.

PARTICIPAR EN EL DESARROLLO DE PROGRAMAS DE HIGIENE, LIMPIEZA Y DESINFECCIÓN DE MAQUINARIA, EQUIPOS Y EDIFICIOS, SEGÚN LOS PROTOCOLOS DE LA ORGANIZACIÓN.

• COMPETENCIA DE APRENDIZAJE:	INTERACTUAR CON CLIENTES DE ACUERDO CON POLÍTICAS Y ESTRATEGIAS DE SERVICIO DE LA COMPAÑÍA
• COMPETENCIA DE APRENDIZAJE:	MANTENER LAS HABITACIONES DE ACUERDO A ESTÁNDARES ESTABLECIDOS
• COMPETENCIA DE APRENDIZAJE:	ORGANIZAR LA DOCUMENTACIÓN TENIENDO EN CUENTA LAS NORMAS LEGALES Y DE LA ORGANIZACIÓN
• 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:	RESULTADOS DE APRENDIZAJE ETAPA PRACTICA

HORAS DEDICADAS EN LA FICHA :	44,80

FICHA DE APRENDIZAJE: 2667486 - SERVICIOS DE APOYO AL CLIENTE

• COMPETENCIA DE APRENDIZAJE:	APOYAR LOS SERVICIOS DE LIMPIEZA Y DESINFECCIÓN DE LAS INSTALACIONES LOCATIVAS DE ACUERDO CON LOS PROCEDIMIENTOS ESTÁNDAR DE LAS EMPRESAS Y

RESULTADOS DE APRENDIZAJE

APLICAR NORMAS DE HIGIENE PERSONAL EN SU AMBIENTE ORGANIZACIONAL Y SU ENTORNO, SEGÚN NORMATIVIDAD VIGENTE.

IDENTIFICAR EL VALOR DE LOS RECURSOS DISPONIBLES EN EL CONTEXTO PERSONAL, FAMILIAR, SOCIAL Y LABORAL.

IDENTIFICAR LOS PUNTOS CRÍTICOS DE CONTROL PARA GARANTIZAR EL MEJORAMIENTO DE LA CALIDAD DE VIDA Y DEL

INFORMAR SOBRE EL ESTADO DE LOS MATERIALES, PRODUCTOS Y/O EQUIPOS DE ACUERDO CON LOS PROCEDIMIENTOS ESTABLECIDOS.

MANEJAR HÁBITOS DE TRABAJO PARA EL MEJORAMIENTO DE SU DESEMPEÑO LABORAL.

MANEJAR LOS EQUIPOS SEGÚN PROTOCOLOS Y MANUALES DE FUNCIONAMIENTO.

PARTICIPAR EN EL DESARROLLO DE PROGRAMAS DE HIGIENE, LIMPIEZA Y DESINFECCIÓN DE MAQUINARIA, EQUIPOS Y EDIFICIOS, SEGÚN LOS PROTOCOLOS DE LA ORGANIZACIÓN.

• COMPETENCIA DE APRENDIZAJE:	INTERACTUAR CON CLIENTES DE ACUERDO CON POLÍTICAS Y ESTRATEGIAS DE SERVICIO DE LA COMPAÑÍA
• COMPETENCIA DE APRENDIZAJE:	MANTENER LAS HABITACIONES DE ACUERDO A ESTÁNDARES ESTABLECIDOS
• COMPETENCIA DE APRENDIZAJE:	ORGANIZAR LA DOCUMENTACIÓN TENIENDO EN CUENTA LAS NORMAS LEGALES Y DE LA ORGANIZACIÓN
• 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:	RESULTADOS DE APRENDIZAJE ETAPA PRACTICA

HORAS DEDICADAS EN LA FICHA : 44,80

TOTAL HORAS ACTIVIDADES ACADÉMICAS: 134,40

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: ANGIE MARCELA HERNANDEZ ARTETA

CENTRO DE FORMACIÓN: CENTRO INDUSTRIAL Y DE AVIACION