TIEMPO ACT. APOYO A LA FORMACION

INSTRUCTOR: MARLENY PARRA GONZALEZ

CENTRO DE FORMACIÓN: CENTRO DE COMERCIO Y TURISMO

FECHA INICIAL: 01/06/2023 00:00:00

FECHA FINAL: 30/06/2023 23:59:59

ACTIVIDADES ACADÉMICAS

FICHA DE APRENDIZAJE: 2767197 - ATENCION AL CLIENTE POR MEDIOS TECNOLOGICOS.

• COMPETENCIA DE APRENDIZAJE: Atender clientes de acuerdo con procedimiento de servicio y normativa

RESULTADOS DE APRENDIZAJE

1. COMPRENDER LOS FACTORES QUE INTERVIENEN EN LA ATENCIÓN AL CLIENTE CON BASE EN MEDIOS Y HERRAMIENTAS TECNOLÓGICAS.

2. UTILIZAR HERRAMIENTAS TECNOLÓGICAS ADECUADAS PARA LA ATENCIÓN AL CLIENTE DE ACUERDO CON LOS ESTÁNDARES Y POLÍTICAS ORGANIZACIONALES.

3. DAR RESPUESTA A LAS NECESIDADES DE LOS CLIENTES DE ACUERDO CON PROTOCOLOS, POLÍTICAS DE LA EMPRESA Y MEDIOS TECNOLÓGICOS DISPONIBLES.

4. RECONOCER LOS CRITERIOS DE EVALUACIÓN DEL SERVICIO TENIENDO EN CUENTA PROTOCOLOS Y MANUALES DE ATENCIÓN AL CLIENTE.

HORAS DEDICADAS EN LA FICHA : 28,00

FICHA DE APRENDIZAJE: 2789920 - LECTURA CRITICA

• COMPETENCIA DE APRENDIZAJE: PRODUCIR LOS DOCUMENTOS QUE SE ORIGINEN DE LAS FUNCIONES ADMINISTRATIVAS, SIGUIENDO LA NORMA TÉCNICA.

RESULTADOS DE APRENDIZAJE

APLICAR ESTRATEGIAS DE COMPRENSIÓN LECTORA DE ACUERDO AL TIPO DE TEXTO.

DESARROLLAR UNA POSTURA CRÍTICA FRENTE A UN TEXTO ENTENDIENDO LOS CONTENIDOS LOCALES QUE LO CONFORMAN PARA DARLE UN SENTIDO GLOBAL.

ELABORAR TEXTOS TENIENDO EN CUENTA EL PLANTEAMIENTO QUE SE HACE DEL TEMA PROPUESTO, SU ORGANIZACIÓN Y FORMA DE EXPRESIÓN.

REDACTAR TEXTOS DE ACUERDO CON LAS NORMAS ORTOGRÁFICAS Y DE ESTILO VIGENTES.

HORAS DEDICADAS EN LA FICHA : 16,00

FICHA DE APRENDIZAJE: 2789922 - LECTURA CRITICA

• COMPETENCIA DE APRENDIZAJE: PRODUCIR LOS DOCUMENTOS QUE SE ORIGINEN DE LAS FUNCIONES ADMINISTRATIVAS, SIGUIENDO LA NORMA TÉCNICA.

RESULTADOS DE APRENDIZAJE

APLICAR ESTRATEGIAS DE COMPRENSIÓN LECTORA DE ACUERDO AL TIPO DE TEXTO.

DESARROLLAR UNA POSTURA CRÍTICA FRENTE A UN TEXTO ENTENDIENDO LOS CONTENIDOS LOCALES QUE LO CONFORMAN PARA DARLE UN SENTIDO GLOBAL.

ELABORAR TEXTOS TENIENDO EN CUENTA EL PLANTEAMIENTO QUE SE HACE DEL TEMA PROPUESTO, SU ORGANIZACIÓN Y FORMA DE EXPRESIÓN.

REDACTAR TEXTOS DE ACUERDO CON LAS NORMAS ORTOGRÁFICAS Y DE ESTILO VIGENTES.

HORAS DEDICADAS EN LA FICHA : 16,00

FICHA DE APRENDIZAJE: 2767187 - ATENCION AL CLIENTE POR MEDIOS TECNOLOGICOS.

• COMPETENCIA DE APRENDIZAJE: Atender clientes de acuerdo con procedimiento de servicio y normativa

RESULTADOS DE APRENDIZAJE

1. COMPRENDER LOS FACTORES QUE INTERVIENEN EN LA ATENCIÓN AL CLIENTE CON BASE EN MEDIOS Y HERRAMIENTAS TECNOLÓGICAS.

2. UTILIZAR HERRAMIENTAS TECNOLÓGICAS ADECUADAS PARA LA ATENCIÓN AL CLIENTE DE ACUERDO CON LOS ESTÁNDARES Y POLÍTICAS ORGANIZACIONALES.

3. DAR RESPUESTA A LAS NECESIDADES DE LOS CLIENTES DE ACUERDO CON PROTOCOLOS, POLÍTICAS DE LA EMPRESA Y MEDIOS TECNOLÓGICOS DISPONIBLES.

4. RECONOCER LOS CRITERIOS DE EVALUACIÓN DEL SERVICIO TENIENDO EN CUENTA PROTOCOLOS Y MANUALES DE ATENCIÓN AL CLIENTE.

HORAS DEDICADAS EN LA FICHA : 28,00

FICHA DE APRENDIZAJE: 2767190 - ATENCION AL CLIENTE POR MEDIOS TECNOLOGICOS.

• COMPETENCIA DE APRENDIZAJE: Atender clientes de acuerdo con procedimiento de servicio y normativa

RESULTADOS DE APRENDIZAJE

1. COMPRENDER LOS FACTORES QUE INTERVIENEN EN LA ATENCIÓN AL CLIENTE CON BASE EN MEDIOS Y HERRAMIENTAS TECNOLÓGICAS.

2. UTILIZAR HERRAMIENTAS TECNOLÓGICAS ADECUADAS PARA LA ATENCIÓN AL CLIENTE DE ACUERDO CON LOS ESTÁNDARES Y POLÍTICAS ORGANIZACIONALES.

3. DAR RESPUESTA A LAS NECESIDADES DE LOS CLIENTES DE ACUERDO CON PROTOCOLOS, POLÍTICAS DE LA EMPRESA Y MEDIOS TECNOLÓGICOS DISPONIBLES.

4. RECONOCER LOS CRITERIOS DE EVALUACIÓN DEL SERVICIO TENIENDO EN CUENTA PROTOCOLOS Y MANUALES DE ATENCIÓN AL CLIENTE.

HORAS DEDICADAS EN LA FICHA : 28,00

FICHA DE APRENDIZAJE: 2789933 - LECTURA CRITICA

• COMPETENCIA DE APRENDIZAJE: PRODUCIR LOS DOCUMENTOS QUE SE ORIGINEN DE LAS FUNCIONES ADMINISTRATIVAS, SIGUIENDO LA NORMA TÉCNICA.

RESULTADOS DE APRENDIZAJE

APLICAR ESTRATEGIAS DE COMPRENSIÓN LECTORA DE ACUERDO AL TIPO DE TEXTO.

DESARROLLAR UNA POSTURA CRÍTICA FRENTE A UN TEXTO ENTENDIENDO LOS CONTENIDOS LOCALES QUE LO CONFORMAN PARA DARLE UN SENTIDO GLOBAL.

ELABORAR TEXTOS TENIENDO EN CUENTA EL PLANTEAMIENTO QUE SE HACE DEL TEMA PROPUESTO, SU ORGANIZACIÓN Y FORMA DE EXPRESIÓN.

REDACTAR TEXTOS DE ACUERDO CON LAS NORMAS ORTOGRÁFICAS Y DE ESTILO VIGENTES.

HORAS DEDICADAS EN LA FICHA : 16,00

FICHA DE APRENDIZAJE: 2767198 - ATENCION AL CLIENTE POR MEDIOS TECNOLOGICOS.

• COMPETENCIA DE APRENDIZAJE: Atender clientes de acuerdo con procedimiento de servicio y normativa

RESULTADOS DE APRENDIZAJE

1. COMPRENDER LOS FACTORES QUE INTERVIENEN EN LA ATENCIÓN AL CLIENTE CON BASE EN MEDIOS Y HERRAMIENTAS TECNOLÓGICAS.

2. UTILIZAR HERRAMIENTAS TECNOLÓGICAS ADECUADAS PARA LA ATENCIÓN AL CLIENTE DE ACUERDO CON LOS ESTÁNDARES Y POLÍTICAS ORGANIZACIONALES.

3. DAR RESPUESTA A LAS NECESIDADES DE LOS CLIENTES DE ACUERDO CON PROTOCOLOS, POLÍTICAS DE LA EMPRESA Y MEDIOS TECNOLÓGICOS DISPONIBLES.

4. RECONOCER LOS CRITERIOS DE EVALUACIÓN DEL SERVICIO TENIENDO EN CUENTA PROTOCOLOS Y MANUALES DE ATENCIÓN AL CLIENTE.

HORAS DEDICADAS EN LA FICHA : 28,00

FICHA DE APRENDIZAJE: 2789924 - LECTURA CRITICA

• COMPETENCIA DE APRENDIZAJE: PRODUCIR LOS DOCUMENTOS QUE SE ORIGINEN DE LAS FUNCIONES ADMINISTRATIVAS, SIGUIENDO LA NORMA TÉCNICA.

RESULTADOS DE APRENDIZAJE

APLICAR ESTRATEGIAS DE COMPRENSIÓN LECTORA DE ACUERDO AL TIPO DE TEXTO.

DESARROLLAR UNA POSTURA CRÍTICA FRENTE A UN TEXTO ENTENDIENDO LOS CONTENIDOS LOCALES QUE LO CONFORMAN PARA DARLE UN SENTIDO GLOBAL.

ELABORAR TEXTOS TENIENDO EN CUENTA EL PLANTEAMIENTO QUE SE HACE DEL TEMA PROPUESTO, SU ORGANIZACIÓN Y FORMA DE EXPRESIÓN.

REDACTAR TEXTOS DE ACUERDO CON LAS NORMAS ORTOGRÁFICAS Y DE ESTILO VIGENTES.

HORAS DEDICADAS EN LA FICHA : 16,00

TOTAL HORAS ACTIVIDADES ACADÉMICAS: 176,00

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: MARLENY PARRA GONZALEZ

CENTRO DE FORMACIÓN: CENTRO DE COMERCIO Y TURISMO