TIEMPO ACT. APOYO A LA FORMACION

INSTRUCTOR: GLORIA ISABEL PEREZ MUÑOZ

CENTRO DE FORMACIÓN: CENTRO DE TECNOLOGIAS AGROINDUSTRIALES

FECHA INICIAL: 01/09/2023 00:00:00

FECHA FINAL: 12/09/2023 23:59:59

ACTIVIDADES ACADÉMICAS

FICHA DE APRENDIZAJE: 2838091 - BÁSICO MERCADEO Y SERVICIO AL CLIENTE

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

RESULTADOS DE APRENDIZAJE

APLICAR SOLUCIONES DE ATENCIÓN Y SERVICIO AL CLIENTE INTERNO Y EXTERNO, TENIENDO EN CUENTA LOS REQUERIMIENTOS DE LA UNIDAD ADMINISTRATIVA Y LA ORGANIZACIÓN, PARA ASI GENERAR LA COLOCACION DE PRODUCTOS Y SERVICIOS ENFOCADOS EN LOS CONOCIMIENTOD DE PRODUCTO, PRECIO, PROMOCION Y PUBLICIDAD.

IDENTIFICAR LAS NECESIDADES DE ATENCIÓN Y SERVICIO AL CLIENTE, CARA A CARA, DE ACUERDO CON LOS ESTÁNDARES DE CALIDAD ESTABLECIDOS POR MEDIO DE TECNICAS DE ESCUCHA PARA ASI IDENTIFICAR LAS NECESIDADES DEL CLIENTE.

VERIFICAR LA APLICACIÓN DE LAS ESTRATEGIAS DE ATENCIÓN Y SERVICIO AL CLIENTE, CARA A CARA, DE ACUERDO CON LA POLÍTICA INSTITUCIONAL Y LOS ESTÁNDARES DE CALIDAD ESTABLECIDOS, POR MEDIO DE TECNICAS DE VENTAS ENFOCADOS EN LOS ELEMENTOS BASICOS DE MERCADEO

HORAS DEDICADAS EN LA FICHA : 19,90

FICHA DE APRENDIZAJE: 2838090 - GESTION DEL DESARROLLO DEL TALENTO HUMANO

• COMPETENCIA DE APRENDIZAJE: Planear el desarrollo del talento humano según requerimientos y modelos gestión

RESULTADOS DE APRENDIZAJE

RA1. IDENTIFICAR NECESIDADES DE CAPACITACIÓN DE ACUERDO CON PROCEDIMIENTOS TÉCNICOS

RA2. PROGRAMAR ACTIVIDADES DE CAPACITACIÓN SEGÚN COMPETENCIAS IDENTIFICADAS Y DIRECCIONAMIENTO

RA3. VERIFICAR DESARROLLO DE PROGRAMA DE CAPACITACIÓN ACORDE CON INDICADORES DE GESTIÓN Y PROCEDIMIENTOS TÉCNICOS

RA4. DESARROLLAR INFORME DE GESTIÓN DE TALENTO HUMANO SEGÚN PLAN DE CAPACITACIÓN Y PROCEDIMIENTOS

HORAS DEDICADAS EN LA FICHA : 47,90

TOTAL HORAS ACTIVIDADES ACADÉMICAS: 67,80

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: GLORIA ISABEL PEREZ MUÑOZ

CENTRO DE FORMACIÓN: CENTRO DE TECNOLOGIAS AGROINDUSTRIALES