PROCESO GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO

FORMATO INFORME MENSUAL EJECUCIÓN CONTRACTUAL

Montería- Córdoba, Marzo 13 de 2024

Señor (a)
JAVIER EMIRO RAMOS BELLO
SUPERVISOR(A) CONTRATO No. **CO1.PCCNTR.5781889**
Cargo del supervisor PROFESIONAL 2
Dependencia COMPETENCIA LABORALES
Ciudad MONTERIA

Asunto: Informe mensual de ejecución contractual Mes Marzo del año 2024

Referencia: No CO1.PCCNTR.5781889 del año 2024

MARIO NICOLAS ARANGO MARTINEZ, identificado con la cédula de ciudadanía No. 15.671.745 de Planeta Rica, en mi calidad de Contratista del SENA, en COMPETENCIAS LABORALES en cumplimiento del Contrato de Prestación de Servicios de la referencia, a continuación, presento el Informe de actividades realizadas en el mes objeto de cobro.

Valor y forma de Pago: Se fija valor para 1 contrato por la suma de: CUARENTA Y SIETE MILLONES DE PESOS ($ 47.000.000,oo) pagado de la siguiente manera: diez (10) pagos iguales por los meses de FEBRERO a NOVIEMBRE de 2024 por valor de CUATRO MILLONES SETECIENTOS MIL PESOS ($ 4.700.000,oo) cada uno.

Plazo: Será hasta el 30 de Noviembre de 2024.

OBJETO: (Trascriba el objeto del contrato, dentro del siguiente cuadro)
CONTRATAR LA PRESTACIÓN DE LOS SERVICIOS PROFESIONALES COMO EVALUADORES DE COMPETENCIAS LABORALES EN EL CENTRO DE COMERCIO INDUSTRIA Y TURISMO DEL SENA REGIONAL CÓRDOBA EN EL AREA DE GESTION ADMINISTRATIVA.

Obligaciones Especificas:

No	Obligaciones	Acciones realizadas	Evidencias
1	Contribuir al desarrollo de las actividades de la evaluación de competencias laborales para los proyectos establecidos en la programación anual del centro de formación, de acuerdo con los lineamientos y la metodología del proceso Gestión de Evaluación y Certificación de Competencias Laborales del SENA.	Se realizo reunión de sensibilización con grupo de Cocheros o vendedores de agua del municipio de Planeta Rica- Córdoba y con campesinos de la vereda las Chiquitas. Se inicio actividad de desempeño con cocheros y campesinos vereda las chiquitas.	**Evidencia 1:** Registro fotográfico **Evidencia 2:** Lista de asistencia. **Evidencia No. 3** Registro fotografico
2	Participar en la transferencia de conocimientos y/o reuniones del proceso a desarrollarse para los evaluadores de competencias laborales de ECCL.	Se asistió a Reunión de capacitación entrevistas semi estructuradas. (modalidad virtual)	**Evidencia 4**: Capture invitación a reunión virtual.
3	Colaborar en la construcción de un proyecto de instrumentos de evaluación de competencia laboral por cada 4 meses de contrato, conforme con la metodología establecida por el proceso Gestión de Evaluación y con menos de 4 meses de contrato, deben construir ítems y/o indicadores de desempeño y producto, proporcional a los meses de contratación, en concertación con el dinamizador	Se asistió a la reunión con el dinamizador y se eligieron las normas	

	de instrumentos para ECCL asignado. (Ver nota 1).		
4	Contribuir al cumplimiento de la meta de los indicadores del proceso Gestión de Evaluación y Competencias de Competencias Laborales del Centro de Formación, realizando como mínimo 42 evaluaciones de competencias laborales promedio mes en ejecución del contrato. (Ver nota 2).	Se inicio con el proceso de evaluación mediante entrevistas semiestructuradas con grupo de cocheros y campesinos de la Vereda las Chiquitas.-	**Evidencia No. 5:** Registro fotográfico
5	Apoyar en calidad de experto técnico para revisar y estandarizar instrumentos de evaluación, así como participar en comités técnicos de construcción de instrumentos y consultas públicas de referentes de certificación, cuando se requiera en el SENA.	A la fecha del presente informe esta actividad se encuentra por realizar.	
6	Contribuir en la elaboración de informes, reportes y demás documentos relativos al desarrollo de la evaluación de competencias laborales.	Se desarrollaron cuestionarios de preguntas para la relación de entrevistas semiestructuradas	**Evidencia No. 6:** Anexo cuestionario entrevistas semiestructuradas.
7	Informar sobre los resultados de la evaluación de competencias laborales, dentro de los 5 días hábiles siguientes a su realización y apoyar la atención de reclamaciones a que haya lugar de acuerdo con los lineamientos establecidos por el SENA.	Se inicio el proceso de evaluación el día 15 de marzo del 2024 a los cocheros y a los campesinos de la vereda las chiquitas, proyectado a finalizar el martes 19 de marzo del 2024.	
8	Colaborar en la validación de información de la evaluación de competencias laborales registrada en el Sistema de Información DSNFT.	SE realizaron las entrevistas semiestructuradas al grupo de campesinos de la vereda las chiquitas y al grupo de cocheros y estamos en proceso de ingresar	

		proceso de validación de calificaciones.	
9	Contribuir en la elaboración de informe cualitativo de las fortalezas y debilidades identificadas en la evaluación de competencias laborales, por proyecto evaluado.	A la fecha del presente informe esta actividad se encuentra por realizar.	
10	Colaborar en el reporte al dinamizador de ECCL – centro de formación, los casos de éxito identificados en el proceso Gestión de Evaluación y Certificación de Competencias Laborales.	A la fecha del presente informe no se han encontrado casos de éxitos que podamos resaltar.	
11	Apoyar en el registro en el Sistema de Información DSNFT de la información relacionada con la evaluación de competencias laborales, en coordinación con el apoyo administrativo.	Se registran e inscriben las personas del grupo de cocheros del municipio de Planeta Rica y del grupo de campesinos de la vereda las chiquitas.	

A continuación, relaciono los desplazamientos que realicé previo a la presentación de este informe. Una vez finalizado cada desplazamiento presenté al ordenador del gasto el informe en el Formato Informe Legalización Desplazamiento Contratista GTH-F-087, en el que se describieron las actividades desarrolladas y los resultados de cada desplazamiento. Cada informe cuenta con el visto bueno del Supervisor.

Se lista a continuación el soporte de la legalización de los desplazamientos realizados, los cuales forman parte integral del presente informe de ejecución contractual.

ITEM	No DE LA ORDEN DE VIAJE	LUGAR DE DESPLAZAMIENTO	FECHA DE DESPLAZAMIENTO INICIAL	FECHA DE DESPLAZAMIENTO FINAL

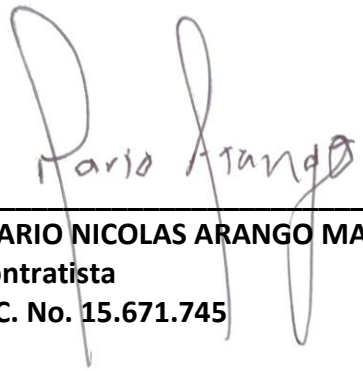
Nota 1: Por cada desplazamiento que haya realizado el contratista, adjuntará el respectivo informe que la soporte. En caso de haber realizado el desplazamiento en fecha posterior a

la presentación del informe de ejecución contractual, deberá reportarlo en el siguiente informe de ejecución contractual.

Para el trámite de la cuenta me permito adjuntar: Documentos electrónicos enunciados como evidencias del cumplimiento de las obligaciones contractuales y los desplazamientos realizados y el No. 29086931 de la planilla, del operador ASOPAGOS, correspondiente al periodo de febrero del 2024. (Decreto Ley 2106 de 2019 – "Decreto Ley Antitrámites")

Evidencias en (09) folios

Cordialmente,



MARIO NICOLAS ARANGO MARTINEZ
Contratista
C.C. No. 15.671.745

Recibí a satisfacción:



JAVIER EMIRO RAMOS BELLO
SUPERVISOR(A) CONTRATO No. **CO1.PCCNTR.5781889 de 2024**
Cargo del supervisor PROFESIONAL 2

EVIDENCIAS

EVIDENCIA 1.



Reunión con cocheros o vendedores de agua del municipio de Planeta Rica



Reunión sensibilización grupo de las Veredas Las Chiquitas.

EVIDENCIAS No. 2

LISTADO PARA CERTIFICAR EN VENTAS

CEDULA	NOMBRES Y APELLIDOS	TELEFONO	DIRECCION	ACTIVIDAD ECONOMICA	CODIGO/NORMA	V	NOMBRE DE LA NORMA
50978769	OLGA LUCIA LLORENTE ORTIZ		VEREDA LAS CHIQUITAS		260101047	3	VENDER PRODUCTOS Y SERVICIOS DE ACUERDO CON LAS NECESIDADES DE LOS CLIENTES Y OBJETIVOS COMERCIALES
1101450748	KATERINE QUIÑONES PEREZ		VEREDA LAS CHIQUITAS		260101047	3	VENDER PRODUCTOS Y SERVICIOS DE ACUERDO CON LAS NECESIDADES DE LOS CLIENTES Y OBJETIVOS COMERCIALES
15679242	CARLOS AUGUSTO LARA MELENDREZ		VEREDA LAS CHIQUITAS		260101047	3	VENDER PRODUCTOS Y SERVICIOS DE ACUERDO CON LAS NECESIDADES DE LOS CLIENTES Y OBJETIVOS COMERCIALES
25873017	GINDIS MARIA EUSEBIA REGINO DIAZ		VEREDA LAS CHIQUITAS		260101047	3	VENDER PRODUCTOS Y SERVICIOS DE ACUERDO CON LAS NECESIDADES DE LOS CLIENTES Y OBJETIVOS COMERCIALES
50869274	MARTA CECILIA MEJIA MEDRANO		VEREDA LAS CHIQUITAS		260101047	3	VENDER PRODUCTOS Y SERVICIOS DE ACUERDO CON LAS NECESIDADES DE LOS CLIENTES Y OBJETIVOS COMERCIALES
1066739638	YESICA PAOLA MADERA ORTIZ		VEREDA LAS CHIQUITAS		260101047	3	VENDER PRODUCTOS Y SERVICIOS DE ACUERDO CON LAS NECESIDADES DE LOS CLIENTES Y OBJETIVOS COMERCIALES
50871427	ANA DEL CARMEN COLON BARRIOS		VEREDA LAS CHIQUITAS		200101047	3	VENDER PRODUCTOS Y SERVICIOS DE ACUERDO CON LAS NECESIDADES DE LOS CLIENTES Y OBJETIVOS COMERCIALES
10945219	HORACIO JOSE SANTERO ORTIZ		VEREDA LAS CHIQUITAS		260101047	3	VENDER PRODUCTOS Y SERVICIOS DE ACUERDO CON LAS NECESIDADES DE LOS CLIENTES Y OBJETIVOS COMERCIALES
26040510	LUZ YENY COLON BARRIOS		VEREDA LAS CHIQUITAS		260101047	3	VENDER PRODUCTOS Y SERVICIOS DE ACUERDO CON LAS NECESIDADES DE LOS CLIENTES Y OBJETIVOS COMERCIALES
26036594	LILIANA PATRICIA MANGA CANCHILA		VEREDA LAS CHIQUITAS		260101047	3	VENDER PRODUCTOS Y SERVICIOS DE ACUERDO CON LAS NECESIDADES DE LOS CLIENTES Y OBJETIVOS COMERCIALES
15672096	JOSE MANUEL MEJIA MEDRANO		VEREDA LAS CHIQUITAS		260101047	3	VENDER PRODUCTOS Y SERVICIOS DE ACUERDO CON LAS NECESIDADES DE LOS CLIENTES Y OBJETIVOS COMERCIALES
15676861	JORGE LUIS DE HOYOS GUERRA		VEREDA LAS CHIQUITAS		260101047	3	VENDER PRODUCTOS Y SERVICIOS DE ACUERDO CON LAS NECESIDADES DE LOS CLIENTES Y OBJETIVOS COMERCIALES
26035548	AURA MILENA GONZALEZ ORTIZ		VEREDA LAS CHIQUITAS		260101047	3	VENDER PRODUCTOS Y SERVICIOS DE ACUERDO CON LAS NECESIDADES DE LOS CLIENTES Y OBJETIVOS COMERCIALES
26028704	MARELVIS ISABEL PEREIRA MEJIA		VEREDA LAS CHIQUITAS		260101047	3	VENDER PRODUCTOS Y SERVICIOS DE ACUERDO CON LAS NECESIDADES DE LOS CLIENTES Y OBJETIVOS COMERCIALES
15669406	MODESTO MIGUEL MADERA ROJAS		VEREDA LAS CHIQUITAS		200101047	3	VENDER PRODUCTOS Y SERVICIOS DE ACUERDO CON LAS NECESIDADES DE LOS CLIENTES Y OBJETIVOS COMERCIALES
50871764	MIRNA LUZ ORTIZ MARTINEZ		VEREDA LAS CHIQUITAS		260101047	3	VENDER PRODUCTOS Y SERVICIOS DE ACUERDO CON LAS NECESIDADES DE LOS CLIENTES Y OBJETIVOS COMERCIALES
43692963	MARLENY HERNANDEZ VERGARA		VEREDA LAS CHIQUITAS		260101047	3	VENDER PRODUCTOS Y SERVICIOS DE ACUERDO CON LAS NECESIDADES DE LOS CLIENTES Y OBJETIVOS COMERCIALES
6660021	MANUEL EFRAIN ORTIZ FUERTE		VEREDA LAS CHIQUITAS		260101047	3	VENDER PRODUCTOS Y SERVICIOS DE ACUERDO CON LAS NECESIDADES DE LOS CLIENTES Y OBJETIVOS COMERCIALES
15663947	JAIRO ANTONIO GONZALEZ LUGO		VEREDA LAS CHIQUITAS		260101047	3	VENDER PRODUCTOS Y SERVICIOS DE ACUERDO CON LAS NECESIDADES DE LOS CLIENTES Y OBJETIVOS COMERCIALES
1003337525	LUZCELY URRUTIA CANCHILA		VEREDA LAS CHIQUITAS		260101047	3	VENDER PRODUCTOS Y SERVICIOS DE ACUERDO CON LAS NECESIDADES DE LOS CLIENTES Y OBJETIVOS COMERCIALES
50987656	ENISMA DEL CARMEN PARRA VERGARA		VEREDA LAS CHIQUITAS		260101047	3	VENDER PRODUCTOS Y SERVICIOS DE ACUERDO CON LAS NECESIDADES DE LOS CLIENTES Y OBJETIVOS COMERCIALES
50978061	MANUELA DEL CARMEN BURGOS BARRIOS		VEREDA LAS CHIQUITAS		260101047	3	VENDER PRODUCTOS Y SERVICIOS DE ACUERDO CON LAS NECESIDADES DE LOS CLIENTES Y OBJETIVOS COMERCIALES
15668518	JULIO MARIANO RUIZ DE AGUA		VEREDA LAS CHIQUITAS		200101047	3	VENDER PRODUCTOS Y SERVICIOS DE ACUERDO CON LAS NECESIDADES DE LOS CLIENTES Y OBJETIVOS COMERCIALES
10953232	ANUAR DAVID NAVARRO COLON		VEREDA LAS CHIQUITAS		260101047	3	VENDER PRODUCTOS Y SERVICIOS DE ACUERDO CON LAS NECESIDADES DE LOS CLIENTES Y OBJETIVOS COMERCIALES
50979549	DORYS ARACELIS MEJIA MEDRANO		VEREDA LAS CHIQUITAS		260101047	3	VENDER PRODUCTOS Y SERVICIOS DE ACUERDO CON LAS NECESIDADES DE LOS CLIENTES Y OBJETIVOS COMERCIALES
22241004	MARIA TERESA VERGARA		VEREDA LAS CHIQUITAS		260101047	3	VENDER PRODUCTOS Y SERVICIOS DE ACUERDO CON LAS NECESIDADES DE LOS CLIENTES Y OBJETIVOS COMERCIALES
50981183	DIGNA LUZ GUERRERO		VEREDA LAS CHIQUITAS		260101047	3	VENDER PRODUCTOS Y SERVICIOS DE ACUERDO CON LAS NECESIDADES DE LOS CLIENTES Y OBJETIVOS COMERCIALES
26028835	ANA ROSA PESTANA		VEREDA LAS CHIQUITAS		260101047	3	VENDER PRODUCTOS Y SERVICIOS DE ACUERDO CON LAS NECESIDADES DE LOS CLIENTES Y OBJETIVOS COMERCIALES
15675894	JOSE GREGORIO CASTRO		VEREDA LAS CHIQUITAS		260101047	3	VENDER PRODUCTOS Y SERVICIOS DE ACUERDO CON LAS NECESIDADES DE LOS CLIENTES Y OBJETIVOS COMERCIALES
50979869	ROSA ALTAMIRANDA	3113431886	VEREDA LAS CHIQUITAS		200101047	3	VENDER PRODUCTOS Y SERVICIOS DE ACUERDO CON LAS NECESIDADES DE LOS CLIENTES Y OBJETIVOS COMERCIALES
50965387	LESLY DEL CARMEN RUIZ DE AGUAS		VEREDA LAS CHIQUITAS		260101047	3	VENDER PRODUCTOS Y SERVICIOS DE ACUERDO CON LAS NECESIDADES DE LOS CLIENTES Y OBJETIVOS COMERCIALES
1066725940	ROSA BEATRIZ LLORENTE		VEREDA LAS CHIQUITAS		260101047	3	VENDER PRODUCTOS Y SERVICIOS DE ACUERDO CON LAS NECESIDADES DE LOS CLIENTES Y OBJETIVOS COMERCIALES

EVIDENCIA No. 3

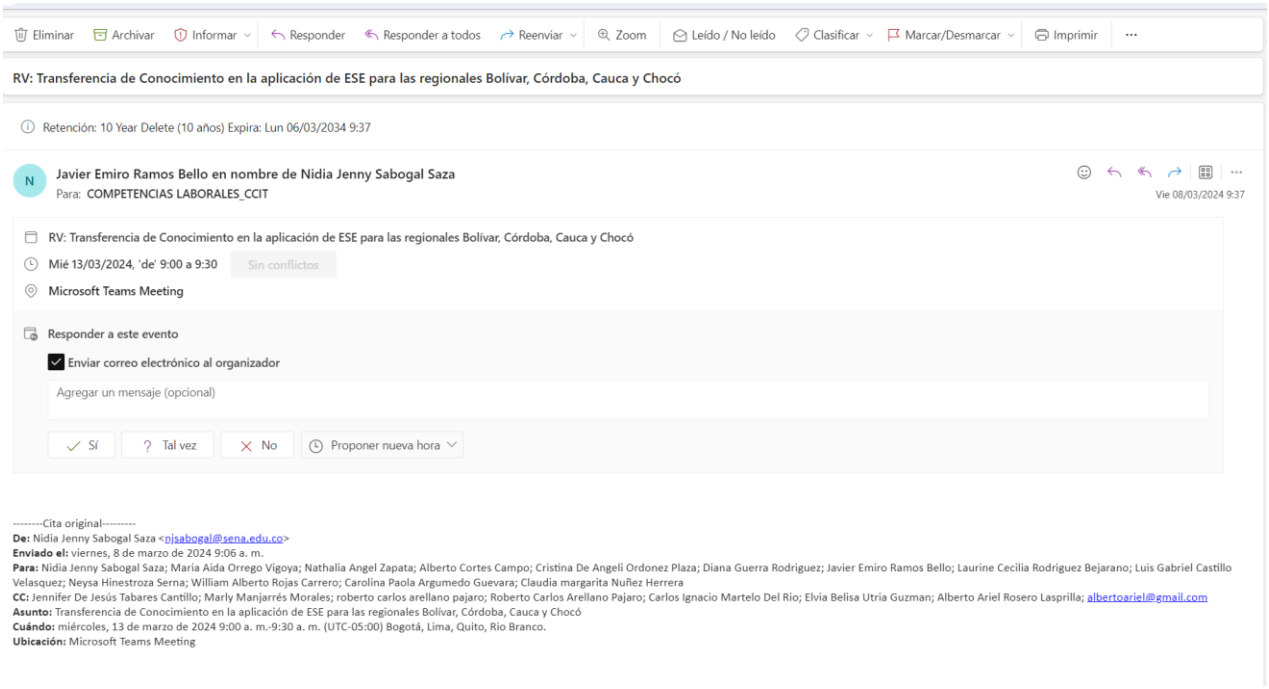





CALLE
CONTADOR PÚBLICO



EVIDENCIA No. 4



Eliminar | Archivar | Informar | Responder | Responder a todos | Reenviar | Zoom | Leído / No leído | Clasificar | Marcar/Desmarcar | Imprimir | ...

RV: Transferencia de Conocimiento en la aplicación de ESE para las regionales Bolívar, Córdoba, Cauca y Chocó

Retención: 10 Year Delete (10 años) Expira: Lun 06/03/2034 9:37

Javier Emiro Ramos Bello en nombre de Nidia Jenny Sabogal Saza
Para: **COMPETENCIAS LABORALES_CCIT**
Vie 08/03/2024 9:37

RV: Transferencia de Conocimiento en la aplicación de ESE para las regionales Bolívar, Córdoba, Cauca y Chocó
Mié 13/03/2024, 'de' 9:00 a 9:30 Sin conflictos
Microsoft Teams Meeting

Responder a este evento
Enviar correo electrónico al organizador
Agregar un mensaje (opcional)
Sí | Tal vez | No | Proponer nueva hora

--------Cita original---------
De: Nidia Jenny Sabogal Saza <njsabogal@sena.edu.co>
Enviado el: viernes, 8 de marzo de 2024 9:06 a. m.
Para: Nidia Jenny Sabogal Saza; Maria Aida Orrego Vigoya; Nathalia Angel Zapata; Alberto Cortes Campo; Cristina De Angeli Ordonez Plaza; Diana Guerra Rodriguez; Javier Emiro Ramos Bello; Laurine Cecilia Rodriguez Bejarano; Luis Gabriel Castillo Velasquez; Neysa Hinestroza Serna; William Alberto Rojas Carrero; Carolina Paola Argumedo Guevara; Claudia margarita Nuñez Herrera
CC: Jennifer De Jesús Tabares Cantillo; Marly Manjarrés Morales; roberto carlos arellano pajaro; Roberto Carlos Arellano Pajaro; Carlos Ignacio Martelo Del Rio; Elvia Belisa Utria Guzman; Alberto Ariel Rosero Lasprilla; albertoariel@gmail.com
Asunto: Transferencia de Conocimiento en la aplicación de ESE para las regionales Bolívar, Córdoba, Cauca y Chocó
Cuándo: miércoles, 13 de marzo de 2024 9:00 a. m.-9:30 a. m. (UTC-05:00) Bogotá, Lima, Quito, Rio Branco.
Ubicación: Microsoft Teams Meeting

EVIDENCIA No. 5

Evidencia fotográfica evaluación entrevistas semiestructuradas a Cocheros del municipio de Planeta Rica – Cordoba.









Evaluación – entrevistas semiestructuradas a campesinos vereda las Chiquitas.











EVIDENCIA No. 6

NORMA 260101047 VENDER PRODUCTOS Y SERVICIOS DE ACUERDO CON LAS NECESIDADES DEL CLIENTE Y OBJETIVOS COMERCIALES

PREGUNTAS ENTREVISTA SEMIESTRUCTURADA

a. Canales o medios de comunicación con clientes: concepto, tipos y aplicabilidad.

¿COMO OFRECE SUS SERVICIOS A LOS CLIENTES ACTULES? Ej. TELEFONICAMENTE, PERSONALMENTE, EL CLIENTE LO BUSCA A USTED O TODAS LAS ANTERIORES

¿ACUERDA CON SUS CLIENTES LAS CONDICIONES DE PAGO PREVIO A LA VENTA DEL SERVICIO?

¿CUANDO UN CLIENTE LO LLAMA A SOLICITAR UN SERVICIO ACUERDA CON EL CLIENTE LOS TIEMPOS DE RESPUESTA O ENTREGA DEL MISMO?

b. Estrategia de ventas: concepto estructura y aplicabilidad.

¿ofrece sus servicios a clientes nuevos o potenciales y como lo hace?

¿Cómo técnica de ventas o anuncio de su presencia en el sector que estrategia utiliza?

¿realiza acuerdo de pago diferentes al pago de contado?

c. Momentos de verdad: concepto, tipos y aplicabilidad

¿Cuando un cliente le manifiesta que el producto o servicio tenia alguna falla como maneja la situación?

¿Cuando hace acuerdo de pago diferentes al pago de contado que criterios tiene en cuenta?

¿cómo maneja situaciones cuando un cliente después de haber entregado el producto le manifiesta que no tiene dinero en el momento?

d. Objeciones: concepto y tipos

¿Cuándo ofrece su servicio o producto y el cliente le manifiesta alguna objeción por ejemplo está muy alto el costo o mejor utilizó otro medio para satisfacer este producto como lo maneja?

¿Descríbame o hagamos una simulación que yo soy su cliente iniciemos como se presenta y sigamos que ahora yo soy su cliente?

e. Plan de Mercadeo: concepto estructura y aplicabilidad

¿Utiliza algún plan o estrategia para conquistar clientes nuevos y descríbamela por favor?

Usted tiene diversidad de clientes ej empresas y personas naturales. ¿Cómo ofrece de acuerdo al cliente sus servicios?

f. Portafolio de productos y servicios: estructura y aplicabilidad

Sus servicios o producto son ofrecidos por muchos oferentes. ¿Cómo argumenta usted para que el cliente prefiera sus productos o servicios y no la competencia?

Descríbame las ventajas para que los clientes prefieran sus productos o servicios y no los de otros oferentes.

g. Proceso de ventas: concepto faces y aplicabilidad, fidelización de clientes

¿Qué soporte le entrega al cliente cuando la venta es a crédito para evitar situaciones incomodas como esto no es lo que debo?

¿Cómo registra sus ventas para tener un control de sus ingresos?

h. Propuesta comercial: concepto, estructura y componentes, argumento de ventas.

Cuando detecta un potencial cliente (nuevo). ¿qué argumentos le manifiesta para ganarse el cliente?

Ahora yo soy su cliente nuevo. Convénzame para que en adelante yo me cambie a sus productos o servicio.

i. Segmento objetivo: concepto, variables de segmentación del mercado y clasificación de segmentos

¿Utiliza algún medio para clasificar a sus clientes o simplemente con su experiencia los puede clasificar y cuénteme como los clasifica?

¿Cómo clasifica sus clientes de acuerdo o no los tiene clasificados?

j. Investigación de mercados: Introducción, concepto, tipos y aplicabilidad

¿Cómo hace para buscar o identificar un cliente potencial o nuevo?

¿Cuándo detecta un potencial o posible cliente como le presenta su oferta de servicio?

k. Técnicas de negociación: Concepto, tipos y aplicabilidad.

Nuevamente soy su cliente por favor descríbame las ventajas de su producto o servicio.

¿Acuerda con el cliente las condiciones de entrega de producto o servicio?

l. Técnicas de venta: concepto tipos y aplicabilidad

¿Cómo hace el seguimiento a las objeciones y reclamos de los clientes y en cuanto tiempo le da respuesta?

¿Aplica alguna técnica de ventas como ejemplo toma de pedidos con anticipación cotizaciones u otras?

m. Tecnologías de la información y la comunicación: Características, tipos y aplicabilidad a la gestión de ventas.

¿Tiene información o conoce la frecuencia de consumo de sus clientes para optimizar la atención?

¡Que controles o métodos utiliza para clasificar sus clientes?

n. Psicología del consumidor: concepto, fundamentos, aplicabilidad en la venta y etapas del proceso de compra.

En su trabajo diario se encuentra con diferentes tipos de personalidad. Cuénteme que tipos de personalidad a encontrado y que manejos le ha dado a esas situaciones.

De acuerdo a la personalidad del cliente. ¿utiliza ustedes diferentes formas de comunicación?

o. Perfil del cliente: concepto, caracterización, aplicabilidad y tipologías. Servicios de atención medidas de satisfacción.

¿Tiene usted identificados a sus clientes de acuerdo a su volumen de compra, frecuencia de compra, y acuerdos de pago?

¿Cómo identifica si un cliente se encuentra satisfecho con su atención, servicio y/o producto?

¿Cómo verifica que un cliente está satisfecho con su requerimiento o servicio?

p. Sistema de información organizacional: concepto estructura y aplicabilidad, herramientas de ventas.

¿Tiene usted un registro o base de datos de sus clientes y como los tiene clasificados?

¿Cómo maneja los registros de sugerencias, requerimientos y solicitudes de los clientes y tiempo de respuesta?

q. Comunicación: Concepto, elementos, habilidades, tipos y técnicas, aplicabilidad a la gestión con clientes, presentación personal, asertividad

¿Cuándo busca un cliente nuevo que argumentos o cualidades resalta de su producto o servicio?

¿Cuénteme cuál es su cliente más antiguo y un breve resumen porque cree que lo ha conservado durante este tiempo?

r. Liderazgo habilidades gerenciales manejo de personas técnicas de coordinación de grupos. Administración del tiempo, valores, recursividad, proactividad, planeación.

Supongamos que yo soy uno de esos clientes difíciles y complicados de atender. Simulemos un momento con un cliente así quiero ver como maneja la situación.

¿Tiene personas que le ayudan o colaboran a desarrollar su actividad y como los orienta para que cumplan con sus políticas de atención a los clientes?

s. Sistema de gestión de calidad: concepto, procesos, orientación al cliente

Vivamos un momento de verdad o de venta asumiendo que soy su probable cliente nuevo. Indíqueme y oriénteme porque debo comprar su producto o servicio.

Indíqueme que aspectos tiene en cuenta desde el momento inicia su producción o servicio hasta que llega el cliente detálleme desde el primer paso hasta el final de la venta.

t. Información: Normatividad, habeas data, procedimiento de protección de datos confidencialidad, normatividad de tratamiento, uso y de almacenamiento de datos.

¿Cómo maneja la información que tiene de los clientes ej. teléfonos, dirección, medios de pago, acuerdos de pago y demás información que tenga de los clientes?

¿Qué información, uso y garantía de custodia le da a la información que tiene de los clientes?

u. Seguridad y salud en el trabajo: Pausas activas, ergonomía, elementos de protección, autocuidado, procedimiento de control de riesgos

¿Realiza pausas o descansos activos durante la ejecución de su trabajo?

¿Qué elementos de protección usa para la realización de su trabajo?

v. Competencias blandas: Ética capacidad de adaptación tolerancia a la frustración, resiliencia, manejo del estrés, experticia, teorías motivacionales.

¿Ha tenido momentos de frustración y como los ha manejado esos momentos cuando las cosas no salen como las espera?