	CENTRO DE TECNOLOGÍAS AGROINDUSTRIALES	Versión 1
	MATRIZ DE INTERPRETACIÓN	Fecha de elaboración: 12/06/2019
	DOCUMENTO DE APOYO	Copia no controlada

NOMBRE DE LA COMPETENCIA	RESULTADOS DE APRENDIZAJE	CONOCIMIENTOS DE PROCESO	CONOCIMIENTOS DE PRINCIPIO	CRITERIOS DE EVALUACIÓN
210601010 FACILITAR EL SERVICIO A LOS CLIENTES DE ACUERDO CON LAS POLÍTICAS DE LA ORGANIZACIÓN.	PLANEAR LAS ACTIVIDADES RELACIONADAS CON EL SERVICIO AL CLIENTE A EJECUTAR	GENERAR ESTÁNDARES DE CALIDAD Y MEJORAMIENTO CONTINUO ENFOCADOS AL SERVICIO. CLASIFICAR LOS SERVICIOS OFRECIDOS POR LA EMPRESA POR TIPOS DE DEMANDA.	MANUALES: MANUALES DE SERVICIOS. PLAN ESTRATÉGICO EMPRESARIAL: ELEMENTOS BÁSICOS, ESTRATEGIAS DE SERVICIO, CONCEPTO, TIPOS.	PROPONE ESTRATEGIAS DE SERVICIO DE ACUERDO CON LOS INDICADORES DE GESTIÓN ESTABLECIDOS POR LA EMPRESA.
	PRESTAR EL SERVICIO DE ACUERDO A MANUALES DE PROCEDIMIENTO Y ESTÁNDARES DE CALIDAD	APLICAR TÉCNICAS DE MEJORAMIENTO Y CALIDAD DEL SERVICIO EN LA EMPRESA. APLICAR DIFERENTES TÉCNICAS DE DIALOGO CON EL CLIENTE.	TÉCNICAS DE COMUNICACIÓN: INTERPRETACIÓN DE INFORMACIÓN.	APLICA TÉCNICAS Y MÉTODOS DE DIAGNÓSTICO PARA IDENTIFICAR NECESIDADES DEL CLIENTE. ORIENTA AL CLIENTE DE ACUERDO A LAS CARACTERÍSTICAS DEL SERVICIO Y NECESIDADES DE LOS CLIENTES.
	MEDIR LA SATISFACCIÓN DEL CLIENTE DE ACUERDO A LAS POLÍTICAS DE LA EMPRESA.	REGISTRAR INFORMACIÓN RELACIONADA CON SERVICIO Y SATISFACCIÓN DEL CLIENTE REALIZAR INFORMES DE RESULTADOS Y MEJORAMIENTO CONTINUO DE LA EMPRESA.	TÉCNICAS DE INVESTIGACIÓN: ENCUESTAS DE INVESTIGACIÓN: ENCUESTAS, SESIONES DE GRUPO, PUNTOS CRÍTICOS O MOMENTOS DE VERDAD.	REALIZA INFORMES DE SERVICIO SEGÚN EL GRADO DE CUMPLIMIENTO DE LOS ESTÁNDARES Y NIVEL DE SATISFACCIÓN DE USUARIOS Y CLIENTES.
	IDENTIFICAR EL SERVICIO A PRESTAR ACORDE A LA NECESIDAD DEL CLIENTE Y EL TIEMPO NECESARIO PARA SU EJECUCIÓN	IDENTIFICAR SEGMENTOS DE DEMANDA PARA LOS SERVICIOS OFRECIDOS POR LA EMPRESA. IDENTIFICAR ESTRATEGIAS DE SERVICIO PARA MEJORAR LA OFERTA DE LA EMPRESA.	SERVICIO: CARACTERÍSTICAS DEL SERVICIO, ESTRATEGIAS DE SERVICIO, ESTÁNDARES, VARIABLES, POLÍTICAS, CLASIFICACIÓN, CICLO DINÁMICO Y EXPANSIVO DEL SERVICIO, TRIANGULO DEL SERVICIO, CONTEXTO Y UBICACIÓN DE LOS ACTORES DEL SERVICIO, CALIDAD DEL SERVICIO, MANEJO DE QUEJAS Y RECLAMOS. CLIENTES: NECESIDADES Y EXPECTATIVAS; NIVEL DE SATISFACCIÓN, SEGMENTACIÓN, TIPOS INTERNOS Y EXTERNOS, DISEÑO DE RESPUESTAS A CLIENTES, FIDELIZACIÓN. EL INDIVIDUO: LA VISIÓN PERSONAL, LOS PARADIGMAS, LOS HÁBITOS, LA INTELIGENCIA EMOCIONAL,	SEGMENTA DE ACUERDO AL TIPO, CARACTERÍSTICAS, NECESIDADES Y REQUERIMIENTOS DE LOS CLIENTES. IDENTIFICA PUNTOS CRÍTICOS Y DE INCONFORMIDAD DE RELACIÓN CON CLIENTES UTILIZANDO TÉCNICAS DE SEGUIMIENTO EN EL SERVICIO.