# TIEMPO ACT. APOYO A LA FORMACION

**INSTRUCTOR:** LAURA JOHANNA GONZALEZ RINCON

**CENTRO DE FORMACIÓN:** CENTRO DE GESTION DE MERCADOS, LOGISTICA Y TECNOLOGIAS DE LA INFORMACION

**FECHA INICIAL:** 01/09/2024 00:00:00

**FECHA FINAL:** 30/09/2024 23:59:59

## ACTIVIDADES ACADÉMICAS

**FICHA DE APRENDIZAJE:** 3086247 - CRM - LA ADMINISTRACION DE LA RELACION CON LOS CLIENTES

• COMPETENCIA DE APRENDIZAJE: GESTIONAR LAS RELACIONES CON LOS CLIENTES MEDIANTE LOS CANALES DE COMUNICACIÓN EXISTENTES.

**RESULTADOS DE APRENDIZAJE**

DIFERENCIAR LOS TIPOS DE CRM, MEDIANTE EL ANÁLISIS DE SUS FUNDAMENTOS Y SUS APLICACIONES EN UNA ORGANIZACIÓN EMPRESARIAL.

EXAMINAR LOS BENEFICIOS DE LA EMPRESA, MEDIANTE EL ANÁLISIS DE LA ESTRUCTURA Y EL ENTORNO DEL CRM, BASADO EN EL CONOCIMIENTO DEL CLIENTE.

IDENTIFICAR LAS FASES DE LA ESTRATEGIA DE NEGOCIOS CRM TOMANDO COMO POLÍTICA ORGANIZACIONAL QUE EL EJE CENTRAL ES EL CLIENTE.

IMPLEMENTAR LA ESTRATEGIA CRM, EN LAS ÁREAS COMERCIALES DE LA EMPRESA, PARA OPTIMIZAR LA TOMA DECISIONES.

**HORAS DEDICADAS EN LA FICHA :** 20,00

**FICHA DE APRENDIZAJE:** 3083899 - HABILIDADES COGNITIVAS EN LECTO - ESCRITURA

• COMPETENCIA DE APRENDIZAJE: DESARROLLAR PROCESOS DE COMUNICACIÓN EFICACES Y EFECTIVOS, TENIENDO EN CUENTA SITUACIONES DE ORDEN SOCIAL, PERSONAL Y PRODUCTIVO.

**RESULTADOS DE APRENDIZAJE**

INTERPRETAR TEXTOS DE NIVEL DE COMPLEJIDAD MEDIA A PARTIR DE LAS NORMAS Y TÉCNICAS DE LECTURA.

USAR LA TIPOLOGÍA TEXTUAL EN LA CONSTRUCCIÓN DE UN TEXTO DE ACUERDO CON REQUERIMIENTOS TÉCNICOS Y EL

UTILIZAR LAS NORMAS GRAMATICALES EN FUNCIÓN DE LA COMUNICACIÓN Y PRODUCCIÓN DE SENTIDO, DE ACUERDO CON LAS NECESIDADES DEL ENTORNO

**HORAS DEDICADAS EN LA FICHA :** 22,00

**FICHA DE APRENDIZAJE:** 3085696 - CRM - LA ADMINISTRACION DE LA RELACION CON LOS CLIENTES

• COMPETENCIA DE APRENDIZAJE: GESTIONAR LAS RELACIONES CON LOS CLIENTES MEDIANTE LOS CANALES DE COMUNICACIÓN EXISTENTES.

## RESULTADOS DE APRENDIZAJE

DIFERENCIAR LOS TIPOS DE CRM, MEDIANTE EL ANÁLISIS DE SUS FUNDAMENTOS Y SUS APLICACIONES EN UNA ORGANIZACIÓN EMPRESARIAL.

EXAMINAR LOS BENEFICIOS DE LA EMPRESA, MEDIANTE EL ANÁLISIS DE LA ESTRUCTURA Y EL ENTORNO DEL CRM, BASADO EN EL CONOCIMIENTO DEL CLIENTE.

IDENTIFICAR LAS FASES DE LA ESTRATEGIA DE NEGOCIOS CRM TOMANDO COMO POLÍTICA ORGANIZACIONAL QUE EL EJE CENTRAL ES EL CLIENTE.

IMPLEMENTAR LA ESTRATEGIA CRM, EN LAS ÁREAS COMERCIALES DE LA EMPRESA, PARA OPTIMIZAR LA TOMA DECISIONES.

**HORAS DEDICADAS EN LA FICHA :** 20,00

**FICHA DE APRENDIZAJE:** 3083898 - HABILIDADES COGNITIVAS EN LECTO - ESCRITURA

• COMPETENCIA DE APRENDIZAJE: DESARROLLAR PROCESOS DE COMUNICACIÓN EFICACES Y EFECTIVOS, TENIENDO EN CUENTA SITUACIONES DE ORDEN SOCIAL, PERSONAL Y PRODUCTIVO.

## RESULTADOS DE APRENDIZAJE

INTERPRETAR TEXTOS DE NIVEL DE COMPLEJIDAD MEDIA A PARTIR DE LAS NORMAS Y TÉCNICAS DE LECTURA.

USAR LA TIPOLOGÍA TEXTUAL EN LA CONSTRUCCIÓN DE UN TEXTO DE ACUERDO CON REQUERIMIENTOS TÉCNICOS Y EL

UTILIZAR LAS NORMAS GRAMATICALES EN FUNCIÓN DE LA COMUNICACIÓN Y PRODUCCIÓN DE SENTIDO, DE ACUERDO CON LAS NECESIDADES DEL ENTORNO

**HORAS DEDICADAS EN LA FICHA :** 22,00

**TOTAL HORAS ACTIVIDADES ACADÉMICAS:** 84,00

## 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:** LAURA JOHANNA GONZALEZ RINCON

**CENTRO DE FORMACIÓN:** CENTRO DE GESTION DE MERCADOS, LOGISTICA Y TECNOLOGIAS DE LA INFORMACION