PROGRAMA: TÉCNICO EN PRESELECCION DE TALENTO HUMANO MEDIADO POR TIC

Taller N°4

Competencia: ATENCIÓN A CLIENTES

Resultado de Aprendizaje:

(H) Operar sistemas de información y comunicación, según requerimientos del servicio, la organización y el sector.

Nombre del taller: Sistemas de información y comunicación virtual con clientes

Objetivo del taller:

Concientizar a los aprendices de atención y servicio a clientes de la necesidad de entrar en la tendencia y uso de las actividades de e-commerce, disponibles en Colombia.

Duración del Taller: 10 horas

DESCRIPCIÓN DEL TALLER

Actividad de reflexión y contextualización:

¿Por qué es necesario que las organizaciones de hoy utilicen el e-commerce?

Para responder a esta inquietud, lea el siguiente artículo de Comercio electrónico en Colombia. https://rockcontent.com/es/blog/comercio-electronico-en-colombia/

Actividades de Apropiación:

✓ Lea y/o escuche el material sugerido a cada equipo de trabajo

✓ Consulte otro material actualizado

✓ Preparar socialización para los compañeros

✓ En la socialización se espera que defina qué es, propósitos de la herramienta, tipos, utilidad, historia de uso en Colombia y una experiencia exitosa de uso del sistema de información asignado

1. Equipo de trabajo: CRM

✓ Observe y escuche atentamente los siguientes videos:

https://www.youtube.com/watch?v=55fCi7FCN8w
https://www.youtube.com/watch?v=lkhP01bAJk8

✓ Lea el material de consulta anexo (introducción al CRM)

2. Equipo de trabajo: ERP

https://www.ticportal.es/temas/enterprise-resource-planning/que-es-sistema-erp

✓ https://www.youtube.com/watch?v=80_f7GnzbU8

- ✓ https://www.youtube.com/watch?v=ZZ9msX30ks0

3. Equipo de trabajo: SAP

- ✓ https://www.youtube.com/watch?v=08Kn0yzmXtQ
- ✓ https://www.youtube.com/watch?v=tcyZYYyG8-4

4. Equipo de trabajo: WhatsApp Business

- ✓ https://es.semrush.com/blog/whatsapp-business/

5. Equipo de trabajo: Factura Electrónica

- ✓ https://www.dian.gov.co/impuestos/factura-electronica/Documents/Guia_uso_facturacion_gratuita_DIAN.pdf

Evidencias a entregar:

Desarrollo y socialización por equipos de trabajo del presente taller.

Bibliografía:

La recomendada a cada equipo de trabajo, más otro material que el equipo quiera consultar.

Observaciones del Instructor_a:

Recuerde guardar en el portafolio del aprendiz resultado de actividades y evidencias.

Atentamente,
Ana Mireya Fernández Rodríguez, Instructora
Centro de Gestión Administrativa, SENA Regional Distrito Capital
amfernandezr@misena.edu.co