

CRONOGRAMA DE ACTIVIDADES

Actividad de aprendizaje	Resultado de aprendizaje a alcanzar	Tipo de evidencia	Conferencias web	Tiempos de entrega	
				Inicia	Termina
Actividades previas		Actualización de datos en el aplicativo SENA SOFIA PLUS. Realizar el Sondeo de Saberes Previos. Realizar la respectiva presentación el Foro Social.		12/11/2024 AL 18/11/2024	
Actividad de aprendizaje 1	Identificar las fases de la estrategia de negocios CRM tomando como política organizacional que el eje central es el cliente Diferenciar los tipos de CRM, mediante el análisis de sus fundamentos y sus aplicaciones en una organización empresarial.	**Actividad 1 Evidencia 1:** Evaluación actividad de aprendizaje 1. **Actividad 1 Evidencia 2:** Foro temático «Aplicación del CRM en las organizaciones»	**Primera Sesión en línea** 14/11/2024 Horario: 7:00 AM	12/11/2024 AL 18/11/2024	
Actividad de aprendizaje 2	Examinar los beneficios de la empresa, mediante el análisis de la estructura y el entorno del CRM, basado en el conocimiento del cliente.	**Actividad 2 Evidencia 1:** Evaluación actividad de aprendizaje 2	**Segunda Sesión en línea** 21/11/2024 Horario: 7:00 AM	19/11/2024 AL 25/11/2024	



Actividad de aprendizaje 2	Examinar los beneficios de la empresa, mediante el análisis de la estructura y el entorno del CRM, basado en el conocimiento del cliente.	**Actividad 2** **Evidencia 2:** Informe estudio de caso.	**Tercera** **Sesión en línea** 28/11/2024 Horario: 7:00 AM	26/11/2024 AL 02/12/2024
Actividad de aprendizaje 3	Implementar la estrategia CRM, en las áreas comerciales de la empresa, para optimizar la toma de decisiones.	**Actividad 3** **Evidencia 1:** Evaluación actividad de aprendizaje 3	**Cuarta** **Sesión en línea** 05/12/2024 Horario: 7:00 AM	03/12/2024 AL 08/12/2024

FECHA MÁXIMA PARA PRESENTAR EVIDENCIAS	**08 de diciembre de 2024**
CIERRE DE LA FORMACIÓN	**09 de diciembre de 2024**