



Centro de Gestión Tecnológica de Servicios

“EVENTOS DE DIVULGACIÓN”

9311-FPI-FO-87
Septiembre De 2011
Versión: 1

**NOMBRE DEL EVENTO DE DIVULGACIÓN TECNOLÓGICA:
“SERVICIO AL CLIENTE”**

Lugar: Cali, Valle del Cauca

Fechas: 11,13 junio

Intensidad Horaria: 13:00 a 18:00

Horas de Formación: 10 horas

Instructor: Mirna María Mayolo Jaramillo

Tema: Renovando LECTURA CRITICA COMPRENSIVA

Tipo de población a la cual se dirige: FUNCIONARIOS ALCALDIA

Justificación:

Teniendo en cuenta que los procesos que se realizan, en los diferentes sectores económicos, como lo es en los distintos procesos de leer críticamente, comprensivamente información para poder dar respuesta oportuna al servicio al cliente que utilizan estos medios empresariales para poder obtener una mejor satisfacciones inmediatas de respuestas documentales. 2.- La organización busca empoderar con la lectura comprensiva critica, el nivel de aceptación en las pruebas que deben efectuar para acceder a los niveles asistenciales y profesionales de vacantes en la institución 3.- Es la mejor manera de posicionar a cada uno de los funcionarios que ocupan puestos en encargatura y en contratación para darles una respuesta de apoyo a sus metas institucionales

Objetivo: Brindar a los participantes elementos teórico-prácticos de las normas de lecto escritura en ambientes laborales, para garantizar la concentración y la oportuna secuencia de los distintos niveles de lectura como compromiso de la organización con sus colaboradores inmediatos como respuesta de estímulos laborales los cuales se enfrentan diariamente los prestadores del servicio.

Metodología:

1. Conferencias acerca de las habilidades que debe desarrollar para contestar preguntas
2. fundamentos que debe tener una persona en la habilidad.
3. Procedimientos de lectura y ejercitación que debe manejar el prestador del servicio para satisfacer las necesidades frente al cuestionario de evaluación .
4. Ofrecerles los tics que deben fortalecerse para que reciba satisfacción personal estándares calidad.
5. Mostrarles los procesos con los cuales deben desarrollar para adquirir un nivel de satisfacción personal e institucional para alcanzar una mejor expectativa empresarial en cuanto a la interpretación y manejo de la información.

Resultados y/o Productos: Entregar pautas que les ayude a desarrollar una lectura comprensiva que se acerque a los standares de respuestas en la presentación de los exámenes, el Aprendizaje de lectura, garantiza una mejor comprensión de resolución de conflictos, entrega oportuna de información en torno de respuestas efectiva y eficiente.

Perfil profesional del orientador: Profesional Ingeniera de Sistemas de Información con experiencia en formación de Servicio y Atención al Cliente.

Observaciones: Ninguna.

Elaborado por: MIRNA MAYOLO JARAMILLO	Firma: 	Fecha:
Ajustada por:	Firma:	Fecha: