

CRONOGRAMA DE ACTIVIDADES PROGRAMA DE FORMACIÓN

CRM – La Administración de la Relación con el Cliente

La información contenida en este documento es vital para el desarrollo del programa de formación, ya que sirve para organizar la agenda personal, planear la participación, adquirir las competencias necesarias, garantizar el cumplimiento y aprobación de los resultados de aprendizaje (RAP) y finalmente obtener la certificación. Las fechas de cada uno de los episodios técnicos también serán informadas por el instructor oportunamente a través de anuncios, correos electrónicos, entre otros.

ACTIVIDADES DE APRENDIZAJE	RESULTADOS DE APRENDIZAJE A ALCANZAR	EVIDENCIAS SOLICITADAS	FECHA DE ENTREGA
Actividad de aprendizaje 1: Identificar el CRM y su importancia, aplicando los principios de una comunicación asertiva	<ul style="list-style-type: none"> 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 	Evidencia AA1-Ev1: Evaluación AA1.	
		Evidencia AA1-Ev2: Participación en el Foro temático "Aplicación del CRM en las organizaciones"	
		Evidencia AA1-Ev3: Informe sobre CRM y su aplicación	
Actividad de aprendizaje 2: Reconocer el entorno y estructura del CRM, basado en el conocimiento del cliente	<ul style="list-style-type: none"> Examinar los beneficios de la empresa, mediante el análisis de la estructura y el entorno del CRM, basado en el conocimiento del cliente 	Evidencia AA2-Ev1: Evaluación AA2	
		Evidencia AA2-Ev2: Participación en el Foro temático "CRM y Tecnología"	
		Evidencia AA2-Ev3: Informe estudio de Caso	

Actividad de aprendizaje 3: Aplicar la estrategia CRM, acorde a las características de la empresa	<ul style="list-style-type: none"> Implementar la estrategia CRM, en las áreas comerciales de la empresa, para optimizar la toma decisiones 	Evidencia AA3-Ev1: Evaluación AA3	
		Evidencia AA3-Ev2: Informe análisis de la empresa	



REVISIÓN DE NOTAS

El instructor, luego de publicar las notas y porcentajes finales, dará un tiempo entre 2 y 3 días para que revise sus calificaciones y su estado final dentro del programa, si tiene alguna duda u observación al respecto debe publicarla en el foro dudas e inquietudes, donde se le dará una respuesta oportuna. Terminado este tiempo el instructor hará el cierre definitivo del programa.

OBSERVACIONES

Estimad@ Aprendiz, Para Que Usted Pueda Aprobar El Curso y los RAP Deberá Realizar El Total De Las Actividades Propuestas en la Guía de aprendizaje de cada episodio Estudiado Y/o Obtener Un Puntaje Mínimo De Calificación Pondera Del 70 %, Equivalente a RAP en: A (Aprobado).