TIEMPO ACT. APOYO A LA FORMACION

INSTRUCTOR: CLAUDIA LILIANA MUÑOZ VELA

CENTRO DE FORMACIÓN: CENTRO DE TECNOLOGIAS PARA LA CONSTRUCCION Y LA MADERA

FECHA INICIAL: 01/04/2020 00:00:00

FECHA FINAL: 30/04/2020 23:59:59

ACTIVIDADES ACADÉMICAS

FICHA DE APRENDIZAJE: 2090936 - CREATIVIDAD PARA LA SOLUCION DE CONFLICTOS LABORALES

• COMPETENCIA DE APRENDIZAJE: PROPONER ALTERNATIVAS DE SOLUCIÓN QUE CONTRIBUYAN AL LOGRO DE LOS OBJETIVOS DE ACUERDO CON EL NIVEL DE IMPORTANCIA Y

RESULTADOS DE APRENDIZAJE

CONOCER TÉCNICAS PARA EL DESARROLLO DE HABILIDADES DE PENSAMIENTO POR MEDIO DE ACTIVIDADES QUE INCENTIVEN LA CREATIVIDAD PERSONAL.

DESARROLLAR HABILIDADES COMUNICATIVAS Y ASERTIVAS QUE CONLLEVEN A LA SOLUCIÓN DE CONFLICTOS EN EL CONTEXTO LABORAL.

IDENTIFICAR SITUACIONES LABORALES PROBLEMÁTICAS TENIENDO EN CUENTA EL CONTEXTO DE LA ORGANIZACIÓN.

PROPONER MEDIDAS PARA LA RESOLUCIÓN DE CONFLICTOS TENIENDO EN CUENTA EL ANÁLISIS DE LA SITUACIÓN DE LA ORGANIZACIÓN.

HORAS DEDICADAS EN LA FICHA : 26,00

FICHA DE APRENDIZAJE: 2102796 - SERVICIO AL CLIENTE MEDIANTE LA COMUNICACION TELEFONICA

• COMPETENCIA DE APRENDIZAJE: FACILITAR EL SERVICIO A LOS CLIENTES DE ACUERDO CON LAS POLÍTICAS DE LA ORGANIZACIÓN.

RESULTADOS DE APRENDIZAJE

- ATENDER TELEFÓNICAMENTE, APLICANDO ACTITUDES Y VALORES DE ACUERDO AL PROTOCOLO EMPRESARIAL.

- DOCUMENTAR LA ATENCIÓN A LOS CLIENTES DE ACUERDO A LAS POLÍTICAS ESTABLECIDAS PARA LA TRAZABILIDAD.

- PROPORCIONAR INFORMACIÓN AL CLIENTE DE MANERA EFECTIVA, CLARA Y FLUIDA, EN EL TIEMPO ADECUADO.

- REDACTAR MENSAJES ELECTRÓNICOS RELACIONADOS CON LOS CLIENTES, CON CLARIDAD Y NORMAS DE CORTESÍA.

HORAS DEDICADAS EN LA FICHA : 18,00

FICHA DE APRENDIZAJE: 2090933 - CREATIVIDAD PARA LA SOLUCION DE CONFLICTOS LABORALES

• COMPETENCIA DE APRENDIZAJE: PROPONER ALTERNATIVAS DE SOLUCIÓN QUE CONTRIBUYAN AL LOGRO DE LOS OBJETIVOS DE ACUERDO CON EL NIVEL DE IMPORTANCIA Y

RESULTADOS DE APRENDIZAJE

CONOCER TÉCNICAS PARA EL DESARROLLO DE HABILIDADES DE PENSAMIENTO POR MEDIO DE ACTIVIDADES QUE INCENTIVEN LA CREATIVIDAD PERSONAL.

DESARROLLAR HABILIDADES COMUNICATIVAS Y ASERTIVAS QUE CONLLEVEN A LA SOLUCIÓN DE CONFLICTOS EN EL CONTEXTO LABORAL.

IDENTIFICAR SITUACIONES LABORALES PROBLEMÁTICAS TENIENDO EN CUENTA EL CONTEXTO DE LA ORGANIZACIÓN.

PROPONER MEDIDAS PARA LA RESOLUCIÓN DE CONFLICTOS TENIENDO EN CUENTA EL ANÁLISIS DE LA SITUACIÓN DE LA ORGANIZACIÓN.

HORAS DEDICADAS EN LA FICHA : 26,00

FICHA DE APRENDIZAJE: 2090935 - CREATIVIDAD PARA LA SOLUCION DE CONFLICTOS LABORALES

• COMPETENCIA DE APRENDIZAJE: PROPONER ALTERNATIVAS DE SOLUCIÓN QUE CONTRIBUYAN AL LOGRO DE LOS OBJETIVOS DE ACUERDO CON EL NIVEL DE IMPORTANCIA Y

RESULTADOS DE APRENDIZAJE

CONOCER TÉCNICAS PARA EL DESARROLLO DE HABILIDADES DE PENSAMIENTO POR MEDIO DE ACTIVIDADES QUE INCENTIVEN LA CREATIVIDAD PERSONAL.

DESARROLLAR HABILIDADES COMUNICATIVAS Y ASERTIVAS QUE CONLLEVEN A LA SOLUCIÓN DE CONFLICTOS EN EL CONTEXTO LABORAL.

IDENTIFICAR SITUACIONES LABORALES PROBLEMÁTICAS TENIENDO EN CUENTA EL CONTEXTO DE LA ORGANIZACIÓN.

PROPONER MEDIDAS PARA LA RESOLUCIÓN DE CONFLICTOS TENIENDO EN CUENTA EL ANÁLISIS DE LA SITUACIÓN DE LA ORGANIZACIÓN.

HORAS DEDICADAS EN LA FICHA : 26,00

FICHA DE APRENDIZAJE: 2102794 - SERVICIO AL CLIENTE MEDIANTE LA COMUNICACION TELEFONICA

• COMPETENCIA DE APRENDIZAJE: FACILITAR EL SERVICIO A LOS CLIENTES DE ACUERDO CON LAS POLÍTICAS DE LA ORGANIZACIÓN.

RESULTADOS DE APRENDIZAJE

- ATENDER TELEFÓNICAMENTE, APLICANDO ACTITUDES Y VALORES DE ACUERDO AL PROTOCOLO EMPRESARIAL.

- DOCUMENTAR LA ATENCIÓN A LOS CLIENTES DE ACUERDO A LAS POLÍTICAS ESTABLECIDAS PARA LA TRAZABILIDAD.

- PROPORCIONAR INFORMACIÓN AL CLIENTE DE MANERA EFECTIVA, CLARA Y FLUIDA, EN EL TIEMPO ADECUADO.

- REDACTAR MENSAJES ELECTRÓNICOS RELACIONADOS CON LOS CLIENTES, CON CLARIDAD Y NORMAS DE CORTESÍA.

HORAS DEDICADAS EN LA FICHA : 18,00

FICHA DE APRENDIZAJE: 2102795 - SERVICIO AL CLIENTE MEDIANTE LA COMUNICACION TELEFONICA

• COMPETENCIA DE APRENDIZAJE: FACILITAR EL SERVICIO A LOS CLIENTES DE ACUERDO CON LAS POLÍTICAS DE LA ORGANIZACIÓN.

RESULTADOS DE APRENDIZAJE

- ATENDER TELEFÓNICAMENTE, APLICANDO ACTITUDES Y VALORES DE ACUERDO AL PROTOCOLO EMPRESARIAL.

- DOCUMENTAR LA ATENCIÓN A LOS CLIENTES DE ACUERDO A LAS POLÍTICAS ESTABLECIDAS PARA LA TRAZABILIDAD.

- PROPORCIONAR INFORMACIÓN AL CLIENTE DE MANERA EFECTIVA, CLARA Y FLUIDA, EN EL TIEMPO ADECUADO.

- REDACTAR MENSAJES ELECTRÓNICOS RELACIONADOS CON LOS CLIENTES, CON CLARIDAD Y NORMAS DE CORTESÍA.

HORAS DEDICADAS EN LA FICHA : 18,00

FICHA DE APRENDIZAJE: 2090934 - CREATIVIDAD PARA LA SOLUCION DE CONFLICTOS LABORALES

• COMPETENCIA DE APRENDIZAJE: PROPONER ALTERNATIVAS DE SOLUCIÓN QUE CONTRIBUYAN AL LOGRO DE LOS OBJETIVOS DE ACUERDO CON EL NIVEL DE IMPORTANCIA Y

RESULTADOS DE APRENDIZAJE

CONOCER TÉCNICAS PARA EL DESARROLLO DE HABILIDADES DE PENSAMIENTO POR MEDIO DE ACTIVIDADES QUE INCENTIVEN LA CREATIVIDAD PERSONAL.

DESARROLLAR HABILIDADES COMUNICATIVAS Y ASERTIVAS QUE CONLLEVEN A LA SOLUCIÓN DE CONFLICTOS EN EL CONTEXTO LABORAL.

IDENTIFICAR SITUACIONES LABORALES PROBLEMÁTICAS TENIENDO EN CUENTA EL CONTEXTO DE LA ORGANIZACIÓN.

PROPONER MEDIDAS PARA LA RESOLUCIÓN DE CONFLICTOS TENIENDO EN CUENTA EL ANÁLISIS DE LA SITUACIÓN DE LA ORGANIZACIÓN.

HORAS DEDICADAS EN LA FICHA : 26,00

FICHA DE APRENDIZAJE: 2102793 - SERVICIO AL CLIENTE MEDIANTE LA COMUNICACION TELEFONICA

• COMPETENCIA DE APRENDIZAJE: FACILITAR EL SERVICIO A LOS CLIENTES DE ACUERDO CON LAS POLÍTICAS DE LA ORGANIZACIÓN.

RESULTADOS DE APRENDIZAJE

- ATENDER TELEFÓNICAMENTE, APLICANDO ACTITUDES Y VALORES DE ACUERDO AL PROTOCOLO EMPRESARIAL.

- DOCUMENTAR LA ATENCIÓN A LOS CLIENTES DE ACUERDO A LAS POLÍTICAS ESTABLECIDAS PARA LA TRAZABILIDAD.

- PROPORCIONAR INFORMACIÓN AL CLIENTE DE MANERA EFECTIVA, CLARA Y FLUIDA, EN EL TIEMPO ADECUADO.

- REDACTAR MENSAJES ELECTRÓNICOS RELACIONADOS CON LOS CLIENTES, CON CLARIDAD Y NORMAS DE CORTESÍA.

HORAS DEDICADAS EN LA FICHA : 18,00

TOTAL HORAS ACTIVIDADES ACADÉMICAS: 176,00

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: CLAUDIA LILIANA MUÑOZ VELA

CENTRO DE FORMACIÓN: CENTRO DE TECNOLOGIAS PARA LA CONSTRUCCION Y LA MADERA