TIEMPO ACT. APOYO A LA FORMACION

INSTRUCTOR: ROSMERY JUDITH ESCORCIA MUÑOZ

CENTRO DE FORMACIÓN: CENTRO INDUSTRIAL Y DE AVIACION

FECHA INICIAL: 01/11/2020 00:00:00

FECHA FINAL: 30/11/2020 23:59:59

ACTIVIDADES ACADÉMICAS

FICHA DE APRENDIZAJE: 2202575 - SERVICIO AL CLIENTE

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

RESULTADOS DE APRENDIZAJE

IDENTIFICAR LOS APLICATIVOS (SOFTWARE-HARDWARE) Y SUS CARACTERÍSTICAS, EN LA SATISFACCIÓN DE LOS CLIENTES, EL MEJORAMIENTO CONTINUO, DE ACUERDO CON LAS POLÍTICAS DE LA ORGANIZACIÓN

PROPORCIONAR DILIGENTEMENTE ATENCIÓN Y SERVICIO AL CLIENTE, CARA A CARA EN INGLÉS Y EN ESPAÑOL, APLICANDO ACTITUDES Y VALORES; EL PROTOCOLO, LA ETIQUETA Y LAS POLÍTICAS DE LA ORGANIZACIÓN, DE ACUERDO CON LOS ESTÁNDARES DE CALIDAD ESTABLECIDOS

HORAS DEDICADAS EN LA FICHA : 15,90

FICHA DE APRENDIZAJE: 2234269 - BÁSICO EN EMPRENDIMIENTO

• COMPETENCIA DE APRENDIZAJE: COORDINAR PROYECTOS DE ACUERDO CON LOS PLANES Y PROGRAMAS ESTABLECIDOS POR LA EMPRESA

RESULTADOS DE APRENDIZAJE

2301010301 IDENTIFICAR NECESIDADES DEL ENTORNO TENIENDO EN CUENTA LAS POLITICAS Y OBJETIVOS EMPRESARIALES.

2301010302 SELECCIONAR LA IDEA DE NEGOCIO DE ACUERDO CON LAS POLITICAS DE LA EMPRESA.

2301010303 IDENTIFICAR FUENTES DE FINANCIACION DE ACUERDO A LA IDEA SELECCIONADA.

2301010304 DILIGENCIAR FORMULARIOS DE ACUERDO A METODOLOGIA ESTABLECIDA POR ENTE FINANCIADOR

HORAS DEDICADAS EN LA FICHA : 27,90

FICHA DE APRENDIZAJE: 2234288 - BÁSICO EN EMPRENDIMIENTO

• COMPETENCIA DE APRENDIZAJE: COORDINAR PROYECTOS DE ACUERDO CON LOS PLANES Y PROGRAMAS ESTABLECIDOS POR LA EMPRESA

RESULTADOS DE APRENDIZAJE

2301010301 IDENTIFICAR NECESIDADES DEL ENTORNO TENIENDO EN CUENTA LAS POLITICAS Y OBJETIVOS EMPRESARIALES.

2301010302 SELECCIONAR LA IDEA DE NEGOCIO DE ACUERDO CON LAS POLITICAS DE LA EMPRESA.

2301010303 IDENTIFICAR FUENTES DE FINANCIACION DE ACUERDO A LA IDEA SELECCIONADA.

2301010304 DILIGENCIAR FORMULARIOS DE ACUERDO A METODOLOGIA ESTABLECIDA POR ENTE FINANCIADOR

HORAS DEDICADAS EN LA FICHA : 23,90

FICHA DE APRENDIZAJE: 2202567 - MERCADEO Y VENTAS

• COMPETENCIA DE APRENDIZAJE: PLANEAR ACTIVIDADES DE MERCADEO QUE RESPONDAN A LAS NECESIDADES Y EXPECTATIVAS DE LOS CLIENTES Y A LOS OBJETIVOS DE LA EMPRESA.

RESULTADOS DE APRENDIZAJE

ESTABLECER PLAN DE MERCADEO

ESTRUCTURAR ESTRATEGIAS DE MERCADO EN LAS DIFERENTES ÁREAS Y TIPOS DE FORMATO

IDENTIFICAR EL SEGMENTO DEL MERCADO

REALIZAR PROYECCION DE VENTAS

HORAS DEDICADAS EN LA FICHA : 8,00

FICHA DE APRENDIZAJE: 2234277 - MERCADEO Y VENTAS

• COMPETENCIA DE APRENDIZAJE: PLANEAR ACTIVIDADES DE MERCADEO QUE RESPONDAN A LAS NECESIDADES Y EXPECTATIVAS DE LOS CLIENTES Y A LOS OBJETIVOS DE LA EMPRESA.

RESULTADOS DE APRENDIZAJE

ESTABLECER PLAN DE MERCADEO

ESTRUCTURAR ESTRATEGIAS DE MERCADO EN LAS DIFERENTES ÁREAS Y TIPOS DE FORMATO

IDENTIFICAR EL SEGMENTO DEL MERCADO

REALIZAR PROYECCION DE VENTAS

HORAS DEDICADAS EN LA FICHA : 27,90

FICHA DE APRENDIZAJE: 2234278 - SERVICIO AL CLIENTE

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

RESULTADOS DE APRENDIZAJE

IDENTIFICAR LOS APLICATIVOS (SOFTWARE-HARDWARE) Y SUS CARACTERÍSTICAS, EN LA SATISFACCIÓN DE LOS CLIENTES, EL MEJORAMIENTO CONTINUO, DE ACUERDO CON LAS POLÍTICAS DE LA ORGANIZACIÓN

PROPORCIONAR DILIGENTEMENTE ATENCIÓN Y SERVICIO AL CLIENTE, CARA A CARA EN INGLÉS Y EN ESPAÑOL, APLICANDO ACTITUDES Y VALORES; EL PROTOCOLO, LA ETIQUETA Y LAS POLÍTICAS DE LA ORGANIZACIÓN, DE ACUERDO CON LOS ESTÁNDARES DE CALIDAD ESTABLECIDOS

HORAS DEDICADAS EN LA FICHA : 23,90

FICHA DE APRENDIZAJE: 2234290 - BÁSICO EN EMPRENDIMIENTO

• COMPETENCIA DE APRENDIZAJE: COORDINAR PROYECTOS DE ACUERDO CON LOS PLANES Y PROGRAMAS ESTABLECIDOS POR LA EMPRESA

RESULTADOS DE APRENDIZAJE

2301010301 IDENTIFICAR NECESIDADES DEL ENTORNO TENIENDO EN CUENTA LAS POLITICAS Y OBJETIVOS EMPRESARIALES.

2301010302 SELECCIONAR LA IDEA DE NEGOCIO DE ACUERDO CON LAS POLITICAS DE LA EMPRESA.

2301010303 IDENTIFICAR FUENTES DE FINANCIACION DE ACUERDO A LA IDEA SELECCIONADA.

2301010304 DILIGENCIAR FORMULARIOS DE ACUERDO A METODOLOGIA ESTABLECIDA POR ENTE FINANCIADOR

HORAS DEDICADAS EN LA FICHA : 23,90

FICHA DE APRENDIZAJE: 2213094 - SERVICIO AL CLIENTE

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

RESULTADOS DE APRENDIZAJE

IDENTIFICAR LOS APLICATIVOS (SOFTWARE-HARDWARE) Y SUS CARACTERÍSTICAS, EN LA SATISFACCIÓN DE LOS CLIENTES, EL MEJORAMIENTO CONTINUO, DE ACUERDO CON LAS POLÍTICAS DE LA ORGANIZACIÓN

PROPORCIONAR DILIGENTEMENTE ATENCIÓN Y SERVICIO AL CLIENTE, CARA A CARA EN INGLÉS Y EN ESPAÑOL, APLICANDO ACTITUDES Y VALORES; EL PROTOCOLO, LA ETIQUETA Y LAS POLÍTICAS DE LA ORGANIZACIÓN, DE ACUERDO CON LOS ESTÁNDARES DE CALIDAD ESTABLECIDOS

HORAS DEDICADAS EN LA FICHA : 15,90

TOTAL HORAS ACTIVIDADES ACADÉMICAS: 167,30

EVENTOS DE DIVULGACIÓN TECNOLÓGICA - EDT´s

FICHA	FECHA INICIO	FECHA FINAL	EVENTO	HORAS

TOTAL TIEMPO EDT´s: 0,00

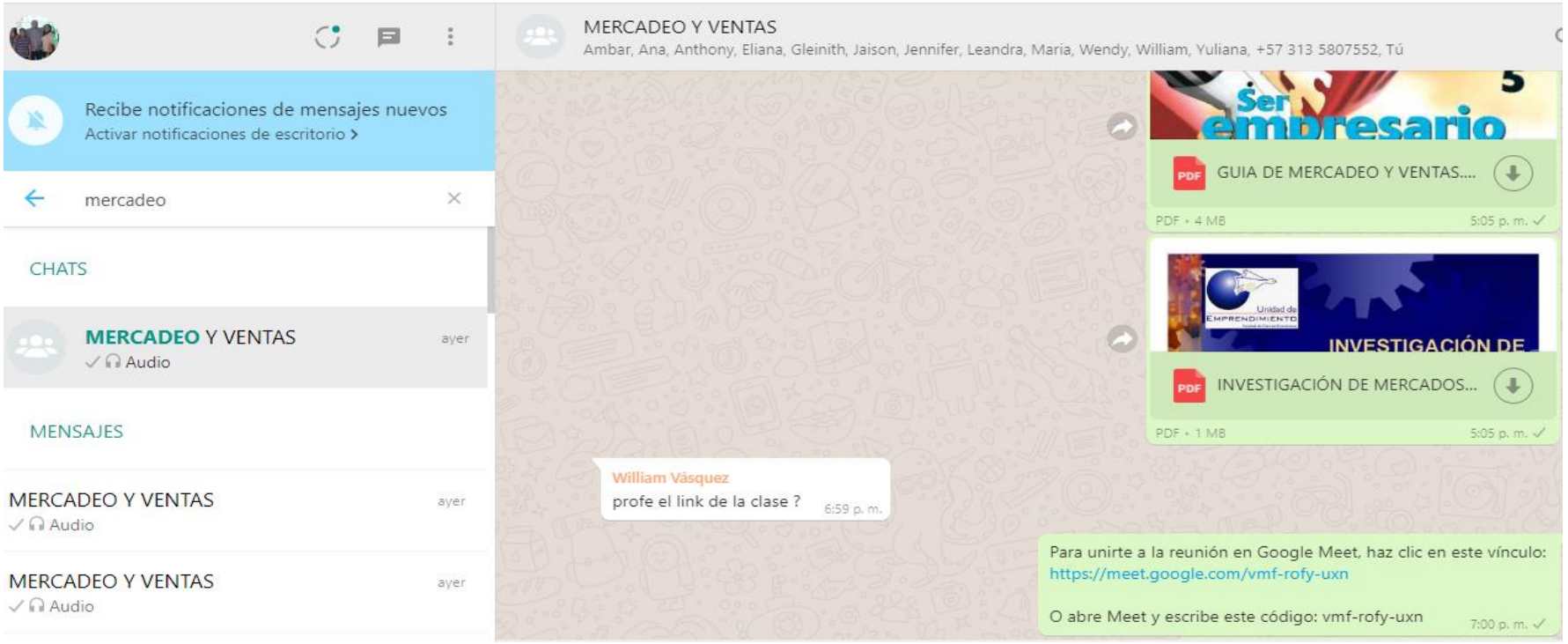
ACTIVIDADES ADICIONALES

FECHA INICIAL	FECHA FINAL	ACTIVIDAD	HORAS

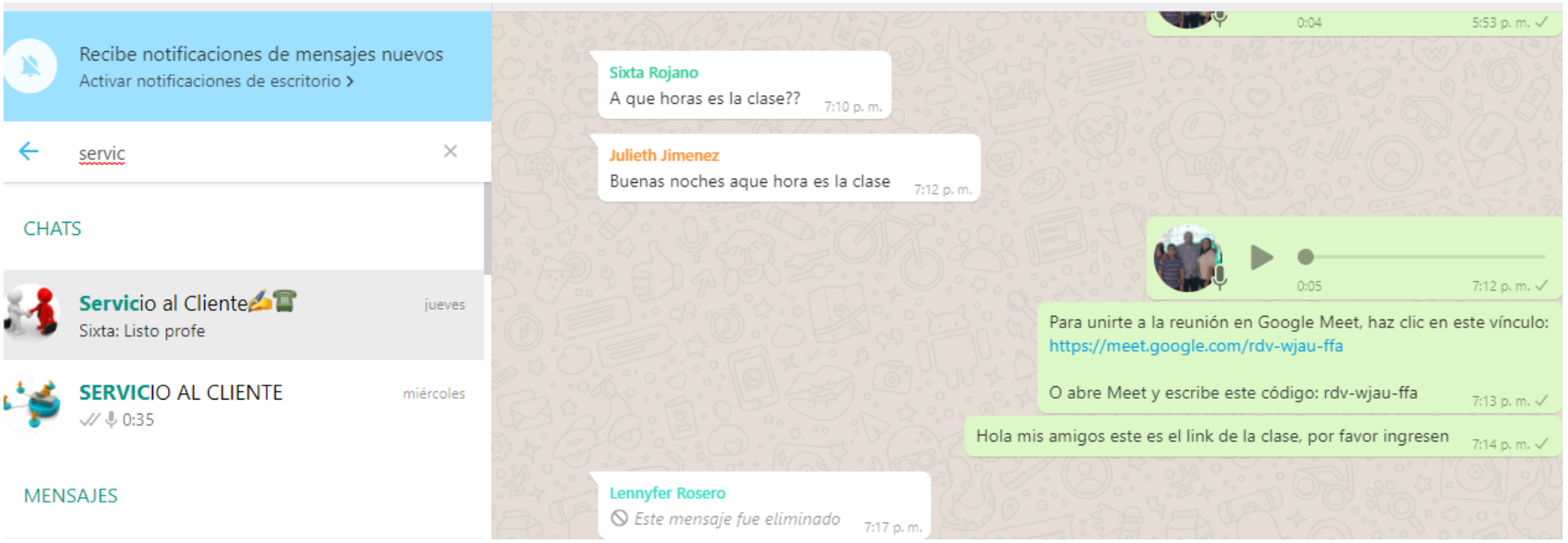
TOTAL ACTIVIDADES ADICIONALES: 0,00

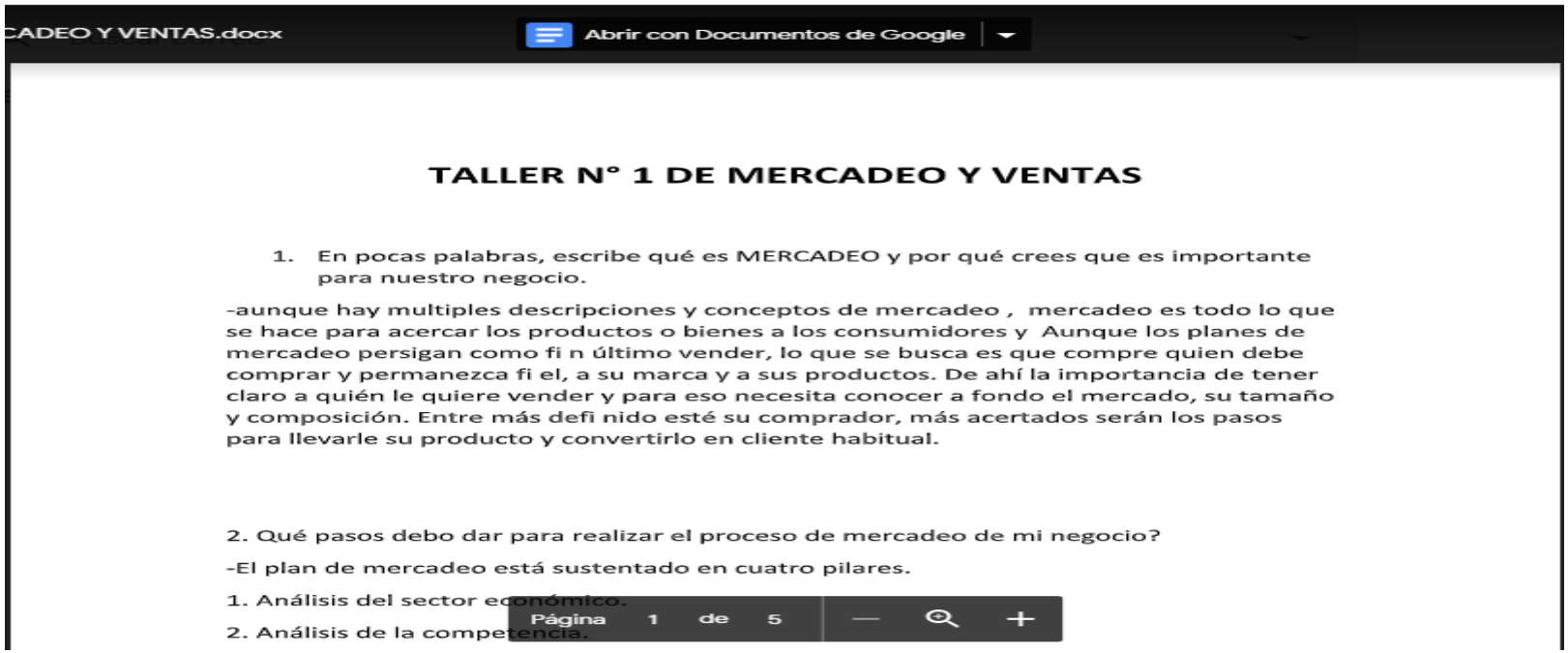
INSTRUCTOR: ROSMERY JUDITH ESCORCIA MUÑOZ

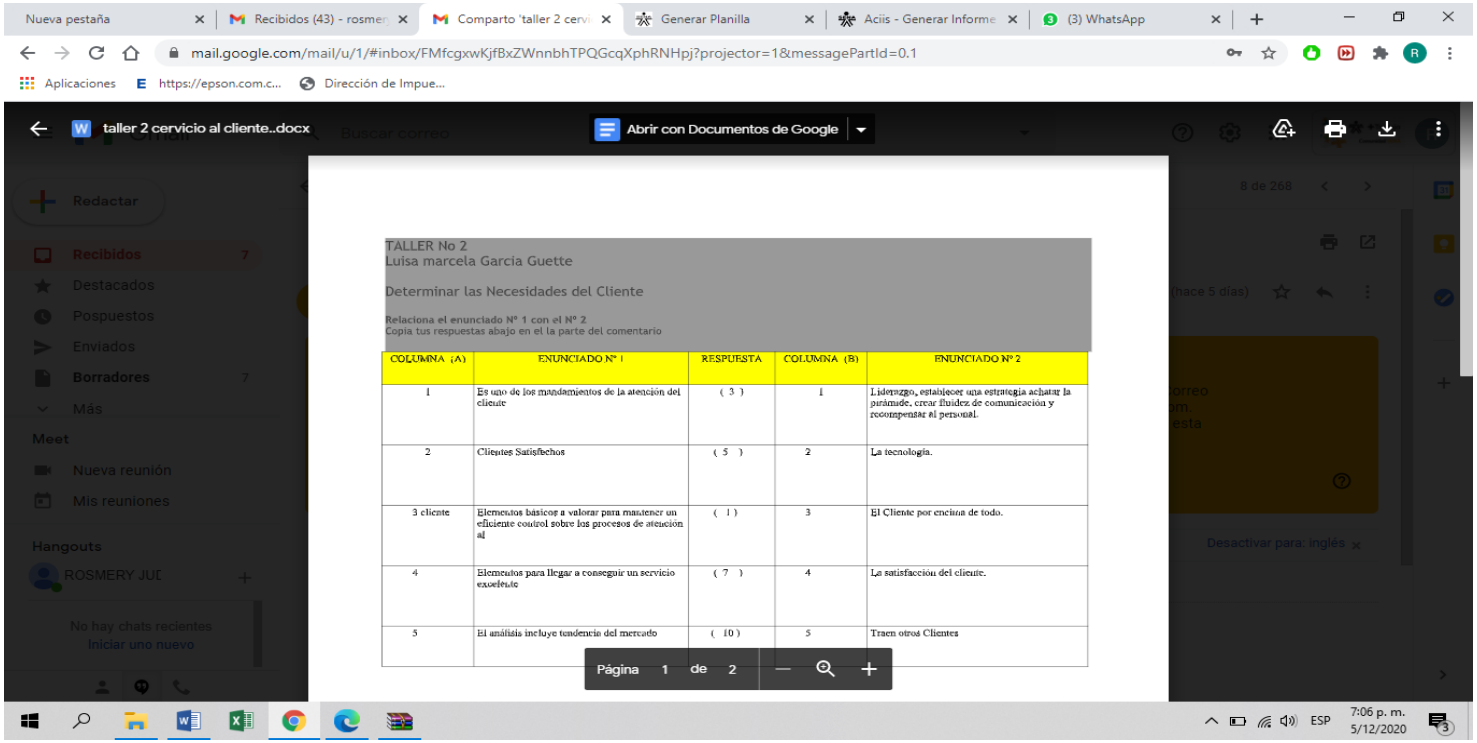
CENTRO DE FORMACIÓN: CENTRO INDUSTRIAL Y DE AVIACION


Recibe notificaciones de mensajes nuevos
Activar notificaciones de escritorio >
mercadeo
CHATS
MERCADEO Y VENTAS
ayer
Audio
MENSAJES
MERCADEO Y VENTAS
ayer
Audio
MERCADEO Y VENTAS
ayer
Audio
MERCADEO Y VENTAS
Ambar, Ana, Anthony, Eliana, Gleinith, Jaison, Jennifer, Leandra, Maria, Wendy, William, Yuliana, +57 313 5807552, Tú
Ser empresario
GUIA DE MERCADEO Y VENTAS....
PDF • 4 MB
5:05 p. m.
Unidad de Emprendimiento
INVESTIGACIÓN DE
INVESTIGACIÓN DE MERCADOS...
PDF • 1 MB
5:05 p. m.
William Vásquez
profe el link de la clase ?
6:59 p. m.
Para unirte a la reunión en Google Meet, haz clic en este vínculo:
https://meet.google.com/vmf-rofy-uxn
O abre Meet y escribe este código: vmf-rofy-uxn
7:00 p. m.


Recibe notificaciones de mensajes nuevos
Activar notificaciones de escritorio >
empren
CHATS
Emprendimiento-Campo De L
ayer
Neris: Ok Seño Ay Estáre
EMPRENDIMIENTO
jueves
Audio
EMPRENDIMIENTO - Sabanagr
miércoles
Audio
Equipo de Emprendimiento
14/8/2020
Saliste del grupo
EMPRENDIMIENTO
Angélica, Darianys, David, Ivonne, Kassandra, Katia, Ligsany, Maria, Maria, Mauren Urquijo, Niyired, Olga, Shirly, Viviana, Tú
Maria Bustillo
Buenos dias
9:01 a. m.
Katia Ruiz
Buenos días
11:00 a. m.
4:01 p. m.
Maria Bustillo
hola seño , avisa con tiempo para buscar de donde conectarme por que estoy sin internet desde el miercoles pasado, y la recarga que hice no me deja entrar a las plataformas
4:04 p. m.
Para unirte a la reunión en Google Meet, haz clic en este vínculo:
https://meet.google.com/eyh-xtec-yxu
O abre Meet y escribe este código: eyh-xtec-yxu
4:06 p. m.
Hola Mis apreciados amigos vamos a conectarnos en el siguiente link a las 6:00pm del dia de hoy
4:07 p. m.
Maria José Mendoza
listo


Recibe notificaciones de mensajes nuevos
Activar notificaciones de escritorio
servic
CHATS
Servicio al Cliente✍☎
jueves
Sixta: Listo profe
SERVICIO AL CLIENTE
miércoles
0:35
MENSAJES
0:04
5:53 p. m.
Sixta Rojano
A que horas es la clase??
7:10 p. m.
Julieth Jimenez
Buenas noches aque hora es la clase
7:12 p. m.
0:05
7:12 p. m.
Para unirte a la reunión en Google Meet, haz clic en este vínculo:
https://meet.google.com/rdv-wjau-ffa
O abre Meet y escribe este código: rdv-wjau-ffa
7:13 p. m.
Hola mis amigos este es el link de la clase, por favor ingresen
7:14 p. m.
Lennyfer Rosero
Este mensaje fue eliminado
7:17 p. m.


CADEO Y VENTAS.docx
Abrir con Documentos de Google
TALLER N° 1 DE MERCADEO Y VENTAS
1. En pocas palabras, escribe qué es MERCADEO y por qué crees que es importante para nuestro negocio.
-aunque hay multiples descripciones y conceptos de mercadeo , mercadeo es todo lo que se hace para acercar los productos o bienes a los consumidores y Aunque los planes de mercadeo persigan como fi n último vender, lo que se busca es que compre quien debe comprar y permanezca fi el, a su marca y a sus productos. De ahí la importancia de tener claro a quién le quiere vender y para eso necesita conocer a fondo el mercado, su tamaño y composición. Entre más defi nido esté su comprador, más acertados serán los pasos para llevarle su producto y convertirlo en cliente habitual.
2. Qué pasos debo dar para realizar el proceso de mercadeo de mi negocio?
-El plan de mercadeo está sustentado en cuatro pilares.
1. Análisis del sector económico.
2. Análisis de la competencia.
Página 1 de 5



taller 2 cervicio al cliente..docx

Abrir con Documentos de Google

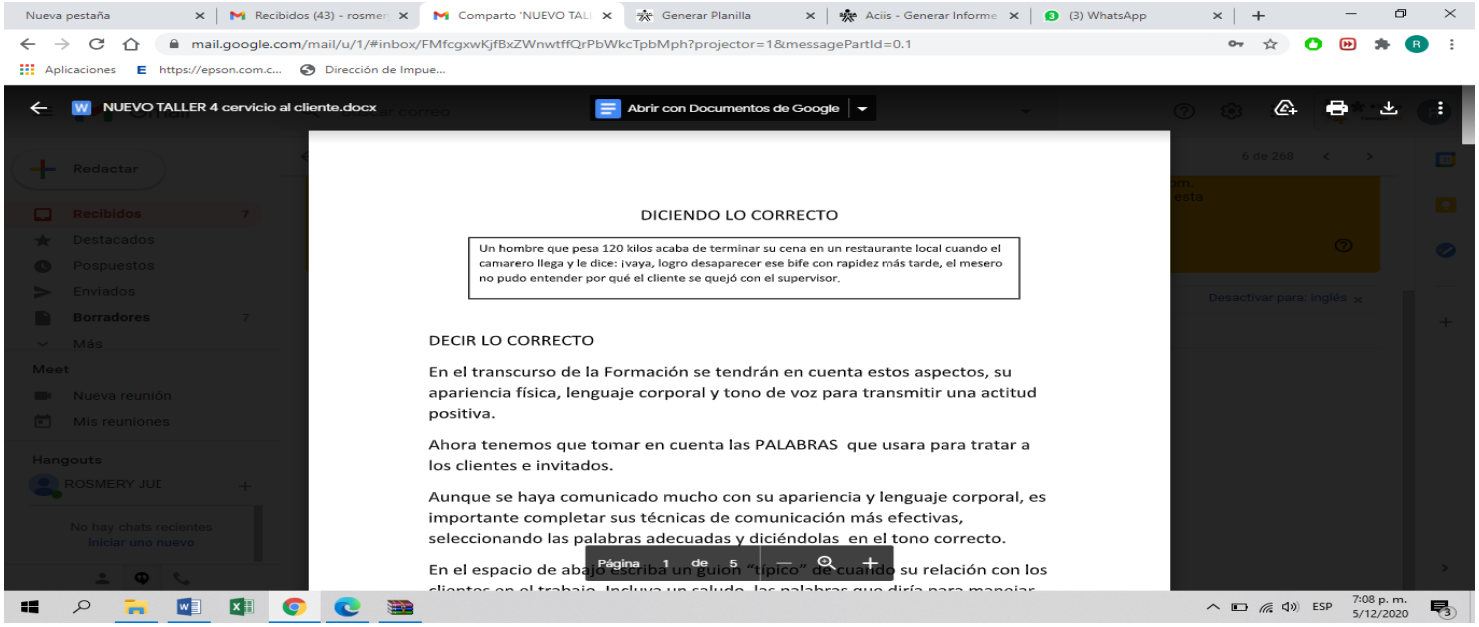
TALLER No 2
Luisa marcela Garcia Guette

Determinar las Necesidades del Cliente

Relaciona el enunciado N° 1 con el N° 2
Copia tus respuestas abajo en el la parte del comentario

COLUMNA (A)	ENUNCIADO N° 1	RESPUESTA	COLUMNA (B)	ENUNCIADO N° 2
1	Es uno de los mandamientos de la atención del cliente	(3)	1	Liderazgo, establecer una estrategia achatar la pirámide, crear fluidez de comunicación y recompensar al personal.
2	Clientes Satisfechos	(5)	2	La tecnología.
3 cliente	Elementos básicos a valorar para mantener un eficiente control sobre los procesos de atención al	(1)	3	El Cliente por encima de todo.
4	Elementos para llegar a conseguir un servicio excelente	(7)	4	La satisfacción del cliente.
5	El análisis incluye tendencia del mercado	(10)	5	Traen otros Clientes

Página 1 de 2



NUEVO TALLER 4 cervicio al cliente.docx

Abrir con Documentos de Google

DICIENDO LO CORRECTO

Un hombre que pesa 120 kilos acaba de terminar su cena en un restaurante local cuando el camarero llega y le dice: ¡vaya, logro desaparecer ese bife con rapidez más tarde, el mesero no pudo entender por qué el cliente se quejó con el supervisor.

DECIR LO CORRECTO

En el transcurso de la Formación se tendrán en cuenta estos aspectos, su apariencia física, lenguaje corporal y tono de voz para transmitir una actitud positiva.

Ahora tenemos que tomar en cuenta las PALABRAS que usara para tratar a los clientes e invitados.

Aunque se haya comunicado mucho con su apariencia y lenguaje corporal, es importante completar sus técnicas de comunicación más efectivas, seleccionando las palabras adecuadas y diciéndolas en el tono correcto.

En el espacio de abajo escriba un guión "típico" de cuando su relación con los

Página 1 de 5