Outlook

Plan De Mejoramiento

Desde julian mateo aguirre cifuentes <aguirrecijulianmateo@gmail.com>
Fecha Lun 09/03/2026 17:51
Para Karen Patricia Salcedo Masmela <ksalcedo@sena.edu.co>

1 archivo adjunto (56 KB)
Plan De Mejoramiento .pdf;

Integrantes:
Julián Aguirre
Andrés Huertas
Yenifer Monroy
Yonathan Preciado

Lo que hicimos fue una dramatización de croselling y upselling donde tuvimos que cumplir con el trabajo que no cumplimos el día 2 de marzo del 2026 por la no realización del trabajo el día indicado dramatizamos tres situaciones para reintegrar los temas de este día.

Gracias

Outlook

PLAN DE MEJORAMIENTO CHISTIAN CHARRY FICHA: 3362604

Desde Karen Patricia Salcedo Masmela <ksalcedo@sena.edu.co>
Fecha Lun 09/03/2026 17:00
Para charryruizc <charryruizc@gmail.com>

Buen día, aprendiz.

Con el fin de fortalecer tus conocimientos y apoyar tu proceso de aprendizaje, se te asignará un **plan de mejoramiento, para presentar el día 10-03-2026.** Este plan consiste en realizar una **investigación y exposición en clase**, donde deberás demostrar comprensión y manejo de los siguientes temas:

1. **¿Qué es el mercado?**
2. **¿Cómo se compone el mercado?**
3. **¿Qué es el marketing?**
4. **¿Qué compone el marketing?**
5. **Tipos de mercados.**
6. **Tipos de marketing.**
7. **¿Qué es la oferta y la demanda?**
8. **¿Cómo se segmenta un cliente?**
9. **Importancia de segmentar a los clientes.**
10. **Tipos de perfiles de clientes que existen.**
11. **Importancia de conocer los perfiles de clientes.**
12. **Conclusión personal sobre los temas investigados.**

Como parte del plan, también deberás elaborar una **presentación dinámica, creativa y clara**, en la que expliques cada uno de los temas mencionados. Durante la exposición deberás evidenciar **dominio del tema, claridad al explicar y capacidad para responder preguntas relacionadas con la investigación**.

.

Gracias por la atención prestada, quedo atenta a comentarios.

Outlook

PLAN DE MEJORAMIENTO MARLON MUÑOZ FICHA: 3361349.

Desde Mârløn MûñöŽ <josocomarlon12@gmail.com>
Fecha Lun 16/03/2026 16:38
Para Karen Patricia Salcedo Masmela <ksalcedo@sena.edu.co>

1 archivo adjunto (16 KB)
GUIONES.docx;

Outlook

Plan De Mejoramiento

Desde julian mateo aguirre cifuentes <aguirrecijulianmateo@gmail.com>
Fecha Lun 09/03/2026 17:51
Para Karen Patricia Salcedo Masmela <ksalcedo@sena.edu.co>

1 archivo adjunto (56 KB)
Plan De Mejoramiento .pdf;

Integrantes:
Julián Aguirre
Andrés Huertas
Yenifer Monroy
Yonathan Preciado

Lo que hicimos fue una dramatización de croselling y upselling donde tuvimos que cumplir con el trabajo que no cumplimos el día 2 de marzo del 2026 por la no realización del trabajo el día indicado dramatizamos tres situaciones para reintegrar los temas de este día.

Gracias

Outlook

Plan de mejoramiento Ficha: 3287363

Desde Karen Patricia Salcedo Masmela <ksalcedo@sena.edu.co>
Fecha Lun 09/03/2026 16:05
Para jesusmartinezsoto22@gmail.com <jesusmartinezsoto22@gmail.com>

Buen día, aprendiz

Vamos a desarrollar nuestro **plan de mejoramiento**, el cual consiste en realizar **una presentación clara, dinámica y creativa**. La **fecha de entrega será el 12 de marzo de 2026**.

Actividad a desarrollar:

El producto a trabajar será: **crema para hemorroides**. A partir de este producto deberán poner en práctica los temas vistos en clase.

1. Métricas en Call Center y en la Web

Realizar un análisis y evaluación de las siguientes métricas:

- Tasa de conversión
- Abandono de carrito
- Valor promedio del pedido (AOV)
- CAC (Costo de adquisición del cliente)
- CLV (Valor del ciclo de vida del cliente)
- Tasa de retención
- Nivel de servicio
- AHT / TMO (Tiempo promedio de operación)
- FCR (Resolución en el primer contacto)
- Tasa de abandono de llamadas
- NPS (Net Promoter Score)
- CSAT (Satisfacción del cliente)

2. Seguridad de la información

Seleccionar **dos casos** donde se evidencie el **incumplimiento de normas de seguridad hacia el usuario**.
En cada caso deberán aplicar los conceptos de:

- Confidencialidad

- Integridad
- Disponibilidad

Además, deberán relacionarlos con **lineamientos de gestión de riesgos**.

La presentación debe evidenciar **análisis, ejemplos y aplicación de los conceptos vistos en clase**.

Quedo atenta a cualquier duda.

Outlook

Plan de mejoramiento ficha: 3361349

Desde Karen Patricia Salcedo Masmela <ksalcedo@sena.edu.co>
Fecha Jue 12/03/2026 21:09
Para martinjair268 <martinjair268@gmail.com>; kasandrahenao2714 <kasandrahenao2714@gmail.com>; jeronimodb12 <jeronimodb12@gmail.com>; josocomarlon12 <josocomarlon12@gmail.com>; holmanrozo123 <holmanrozo123@gmail.com>; Yenifer Burgos <burgosyenifer095@gmail.com>; anyfonck <anyfonck@gmail.com>

Buenas noches, queridos aprendices:

Cordial saludo.

Solicito de su colaboración para que ingresen a la plataforma Canvas y realicen la modificación de su nombre desde la opción Configuraciones, asegurándose de que aparezca correctamente registrado. Adicionalmente, les informo que tienen plazo hasta el día lunes 16-03-2026 para subir a la plataforma todos los trabajos que tengan pendientes por entregar.

Agradezco su compromiso y responsabilidad con el cumplimiento de estas actividades.

Quedo atenta a cualquier inquietud.

Outlook

Plan de mejoramiento – Desarrollo de actividad ficha: 3287363

Desde Karen Patricia Salcedo Masmela <ksalcedo@sena.edu.co>
Fecha Sáb 07/03/2026 12:23
Para catalinaalfonso676 <catalinaalfonso676@gmail.com>

Buen día, aprendiz

Vamos a desarrollar nuestro **plan de mejoramiento**, el cual consiste en realizar **una presentación clara, dinámica y creativa**. La **fecha de entrega será el 12 de marzo de 2026**.

Actividad a desarrollar:

El producto a trabajar será: **crema para hemorroides**. A partir de este producto deberán poner en práctica los temas vistos en clase.

1. Métricas en Call Center y en la Web

Realizar un análisis y evaluación de las siguientes métricas:

- Tasa de conversión
- Abandono de carrito
- Valor promedio del pedido (AOV)
- CAC (Costo de adquisición del cliente)
- CLV (Valor del ciclo de vida del cliente)
- Tasa de retención
- Nivel de servicio
- AHT / TMO (Tiempo promedio de operación)
- FCR (Resolución en el primer contacto)
- Tasa de abandono de llamadas
- NPS (Net Promoter Score)
- CSAT (Satisfacción del cliente)

2. Seguridad de la información

Seleccionar **dos casos** donde se evidencie el **incumplimiento de normas de seguridad hacia el usuario**.
En cada caso deberán aplicar los conceptos de:

- Confidencialidad

- Integridad
- Disponibilidad

Además, deberán relacionarlos con **lineamientos de gestión de riesgos**.

La presentación debe evidenciar **análisis, ejemplos y aplicación de los conceptos vistos en clase**.

Quedo atenta a cualquier duda.

Outlook

PLAN DE MEJORAMIENTO JOHAN SEBASTIAN FERRER PRECIADO

Desde Karen Patricia Salcedo Masmela <ksalcedo@sena.edu.co>
Fecha Lun 09/03/2026 20:02
Para johansebastianferrer <johansebastianferrer@gmail.com>

Buen día, apreciado aprendiz.

Con el fin de fortalecer tus conocimientos y mejorar tu desempeño en los temas trabajados en clase, se ha establecido un **plan de mejoramiento académico** que deberás desarrollar y cargar en la plataforma **Canvas**.

Actividad a desarrollar:

Debes elaborar una **presentación clara, creativa y bien estructurada**, en la cual incluyas:

1. **Tres (3) ejemplos de Cross Selling (venta cruzada)** realizados a través de una llamada.
2. **Tres (3) ejemplos de Upselling (venta adicional o mejora de producto)** también mediante llamadas.

En cada ejemplo debes:

- Mostrar **cómo se desarrolla la conversación** entre el asesor y el cliente.
- Explicar **claramente en qué momento se aplica la técnica de venta**.
- Evidenciar cómo el asesor identifica la oportunidad para ofrecer el producto o servicio adicional.

Adicionalmente, en la presentación debes **explicar el motivo por el cual es importante identificar los diferentes tipos de clientes**, y cómo este conocimiento ayuda a mejorar la atención, la comunicación y las oportunidades de venta.

Criterios a tener en cuenta:

- Creatividad en la presentación.
- Claridad en la explicación de los conceptos.
- Manejo y dominio del tema durante la exposición.
- Ejemplos claros y aplicados al contexto de atención o ventas por llamada.

Fecha límite de entrega:
El trabajo deberá ser cargado en **Canvas el día 11/03/2026 hasta las 12:00 p.m.**

Te recomiendo organizar tu tiempo para cumplir con la actividad dentro del plazo establecido.

Quedo atenta a cualquier inquietud.