TIEMPO ACT. APOYO A LA FORMACION

INSTRUCTOR: NADIA PATRICIA GRANADOS AMADO

CENTRO DE FORMACIÓN: CENTRO DE GESTION DE MERCADOS, LOGISTICA Y TECNOLOGIAS DE LA INFORMACION

FECHA INICIAL: 01/03/2020 00:00:00

FECHA FINAL: 31/03/2020 23:59:59

ACTIVIDADES ACADÉMICAS

FICHA DE APRENDIZAJE: 1999974 - GESTION COMERCIAL Y TELEMERCADEO EN CONTACT CENTER

- COMPETENCIA DE APRENDIZAJE: COMPRENDER TEXTOS EN INGLÉS EN FORMA ESCRITA Y AUDITIVA

- COMPETENCIA DE APRENDIZAJE: CONTACTAR CLIENTES DE ACUERDO CON SUS NECESIDADES Y POLÍTICAS COMERCIALES DE LA EMPRESA.

RESULTADOS DE APRENDIZAJE

REALIZAR LA VENTA TELEFÓNICA DEL PRODUCTO O SERVICIO, DE ACUERDO CON POLÍTICAS ORGANIZACIONALES, CRITERIOS ÉTICOS Y LEGALES.

VALIDAR LA ACEPTACIÓN DE LA OFERTA O PROPUESTA DE VENTA POR PARTE DEL CLIENTE, TENIENDO EN CUENTA EL MANEJO DE OBJECIONES Y CONDICIONES DE LA ORGANIZACIÓN.

- COMPETENCIA DE APRENDIZAJE: GENERAR BASES DE DATOS DE ACUERDO CON PROCEDIMIENTOS ESTABLECIDOS.

- COMPETENCIA DE APRENDIZAJE: PRESTAR SERVICIOS BÁSICOS DE CONTACT CENTER EN BPO O INHOUSE, DE ACUERDO CON LAS SOLICITUDES DEL CLIENTE Y PROCEDIMIENTOS.

RESULTADOS DE APRENDIZAJE

ATENDER REQUERIMIENTOS DE LOS USUARIOS, SEGÚN LOS PROCEDIMIENTOS ESTABLECIDOS POR LOS CLIENTES Y LA ORGANIZACIÓN.

CONFRONTAR EL NIVEL DE SATISFACCIÓN DEL USUARIO, TENIENDO EN CUENTA LA SOLUCIÓN AL REQUERIMIENTO Y LAS MÉTRICAS DE LA CAMPAÑA.

• COMPETENCIA DE APRENDIZAJE: PROMOVER LA INTERACCION IDONEA CONSIGO MISMO, CON LOS DEMAS Y CON LA NATURALEZA EN LOS CONTEXTOS LABORAL Y SOCIAL.

• COMPETENCIA DE APRENDIZAJE: RECUPERAR CARTERA EN CONTACT CENTER BPO O INHOUSE, DE ACUERDO CON NORMAS LEGALES Y PROCEDIMIENTOS.

RESULTADOS DE APRENDIZAJE

APLICAR TÉCNICAS DE COBRANZA, POLÍTICAS DE NEGOCIACIÓN Y COMPROMISOS DE PAGO, DE ACUERDO A LA NORMATIVIDAD VIGENTE Y CRITERIO ÉTICO.

PREPARAR EL PUESTO DE TRABAJO E INFORMACIÓN, PARA LA ATENCIÓN AL USUARIO EN EL PROCESO DE LA COBRANZA, DE ACUERDO CON LAS NORMAS ESTABLECIDAS.

PROPONER ESTRATEGIAS DE COBRANZA, DE ACUERDO CON EL TIPO DE DEUDOR, CARTERA Y POLÍTICAS DE LA ORGANIZACIÓN

REPORTAR LA GESTIÓN DE COBRO, SEGÚN PROCEDIMIENTOS JURÍDICOS, POLÍTICAS DE LA ORGANIZACIÓN Y CRITERIO ÉTICO.

VALIDAR MÉTRICAS Y METAS DE RECAUDO, TENIENDO EN CUENTA ACUERDOS DE PAGO, PROCEDIMIENTOS JURÍDICOS Y POLÍTICAS DE LA ORGANIZACIÓN.

• COMPETENCIA DE APRENDIZAJE: RESULTADOS DE APRENDIZAJE ETAPA PRACTICA

HORAS DEDICADAS EN LA FICHA : 39,80

FICHA DE APRENDIZAJE: 1999959 - GESTION COMERCIAL Y TELEMERCADEO EN CONTACT CENTER

• COMPETENCIA DE APRENDIZAJE: COMPRENDER TEXTOS EN INGLÉS EN FORMA ESCRITA Y AUDITIVA

• COMPETENCIA DE APRENDIZAJE: CONTACTAR CLIENTES DE ACUERDO CON SUS NECESIDADES Y POLÍTICAS COMERCIALES DE LA EMPRESA.

RESULTADOS DE APRENDIZAJE

REALIZAR LA VENTA TELEFÓNICA DEL PRODUCTO O SERVICIO, DE ACUERDO CON POLÍTICAS ORGANIZACIONALES, CRITERIOS ÉTICOS Y LEGALES.

VALIDAR LA ACEPTACIÓN DE LA OFERTA O PROPUESTA DE VENTA POR PARTE DEL CLIENTE, TENIENDO EN CUENTA EL MANEJO DE OBJECIONES Y CONDICIONES DE LA ORGANIZACIÓN.

• COMPETENCIA DE APRENDIZAJE:	GENERAR BASES DE DATOS DE ACUERDO CON PROCEDIMIENTOS ESTABLECIDOS.
• COMPETENCIA DE APRENDIZAJE:	PRESTAR SERVICIOS BÁSICOS DE CONTACT CENTER EN BPO O INHOUSE, DE ACUERDO CON LAS SOLICITUDES DEL CLIENTE Y PROCEDIMIENTOS.

RESULTADOS DE APRENDIZAJE

ATENDER REQUERIMIENTOS DE LOS USUARIOS, SEGÚN LOS PROCEDIMIENTOS ESTABLECIDOS POR LOS CLIENTES Y LA ORGANIZACIÓN.

CONFRONTAR EL NIVEL DE SATISFACCIÓN DEL USUARIO, TENIENDO EN CUENTA LA SOLUCIÓN AL REQUERIMIENTO Y LAS MÉTRICAS DE LA CAMPAÑA.

• COMPETENCIA DE APRENDIZAJE:	PROMOVER LA INTERACCION IDONEA CONSIGO MISMO, CON LOS DEMAS Y CON LA NATURALEZA EN LOS CONTEXTOS LABORAL Y SOCIAL.
• COMPETENCIA DE APRENDIZAJE:	RECUPERAR CARTERA EN CONTACT CENTER BPO O INHOUSE, DE ACUERDO CON NORMAS LEGALES Y PROCEDIMIENTOS.

RESULTADOS DE APRENDIZAJE

APLICAR TÉCNICAS DE COBRANZA, POLÍTICAS DE NEGOCIACIÓN Y COMPROMISOS DE PAGO, DE ACUERDO A LA NORMATIVIDAD VIGENTE Y CRITERIO ÉTICO.

PREPARAR EL PUESTO DE TRABAJO E INFORMACIÓN, PARA LA ATENCIÓN AL USUARIO EN EL PROCESO DE LA COBRANZA, DE ACUERDO CON LAS NORMAS ESTABLECIDAS.

PROPONER ESTRATEGIAS DE COBRANZA, DE ACUERDO CON EL TIPO DE DEUDOR, CARTERA Y POLÍTICAS DE LA ORGANIZACIÓN

REPORTAR LA GESTIÓN DE COBRO, SEGÚN PROCEDIMIENTOS JURÍDICOS, POLÍTICAS DE LA ORGANIZACIÓN Y CRITERIO ÉTICO.

VALIDAR MÉTRICAS Y METAS DE RECAUDO, TENIENDO EN CUENTA ACUERDOS DE PAGO, PROCEDIMIENTOS JURÍDICOS Y POLÍTICAS DE LA ORGANIZACIÓN.

• COMPETENCIA DE APRENDIZAJE:	RESULTADOS DE APRENDIZAJE ETAPA PRACTICA

HORAS DEDICADAS EN LA FICHA :	47,80

FICHA DE APRENDIZAJE: 1999979 - GESTION COMERCIAL Y TELEMERCADEO EN CONTACT CENTER

• COMPETENCIA DE APRENDIZAJE: COMPRENDER TEXTOS EN INGLÉS EN FORMA ESCRITA Y AUDITIVA

• COMPETENCIA DE APRENDIZAJE: CONTACTAR CLIENTES DE ACUERDO CON SUS NECESIDADES Y POLÍTICAS COMERCIALES DE LA EMPRESA.

RESULTADOS DE APRENDIZAJE

REALIZAR LA VENTA TELEFÓNICA DEL PRODUCTO O SERVICIO, DE ACUERDO CON POLÍTICAS ORGANIZACIONALES, CRITERIOS ÉTICOS Y LEGALES.

VALIDAR LA ACEPTACIÓN DE LA OFERTA O PROPUESTA DE VENTA POR PARTE DEL CLIENTE, TENIENDO EN CUENTA EL MANEJO DE OBJECIONES Y CONDICIONES DE LA ORGANIZACIÓN.

• COMPETENCIA DE APRENDIZAJE: GENERAR BASES DE DATOS DE ACUERDO CON PROCEDIMIENTOS ESTABLECIDOS.

• COMPETENCIA DE APRENDIZAJE: PRESTAR SERVICIOS BÁSICOS DE CONTACT CENTER EN BPO O INHOUSE, DE ACUERDO CON LAS SOLICITUDES DEL CLIENTE Y PROCEDIMIENTOS.

RESULTADOS DE APRENDIZAJE

ATENDER REQUERIMIENTOS DE LOS USUARIOS, SEGÚN LOS PROCEDIMIENTOS ESTABLECIDOS POR LOS CLIENTES Y LA ORGANIZACIÓN.

CONFRONTAR EL NIVEL DE SATISFACCIÓN DEL USUARIO, TENIENDO EN CUENTA LA SOLUCIÓN AL REQUERIMIENTO Y LAS MÉTRICAS DE LA CAMPAÑA.

• COMPETENCIA DE APRENDIZAJE: PROMOVER LA INTERACCION IDONEA CONSIGO MISMO, CON LOS DEMAS Y CON LA NATURALEZA EN LOS CONTEXTOS LABORAL Y SOCIAL.

• COMPETENCIA DE APRENDIZAJE: RECUPERAR CARTERA EN CONTACT CENTER BPO O INHOUSE, DE ACUERDO CON NORMAS LEGALES Y PROCEDIMIENTOS.

RESULTADOS DE APRENDIZAJE

APLICAR TÉCNICAS DE COBRANZA, POLÍTICAS DE NEGOCIACIÓN Y COMPROMISOS DE PAGO, DE ACUERDO A LA NORMATIVIDAD VIGENTE Y CRITERIO ÉTICO.

PREPARAR EL PUESTO DE TRABAJO E INFORMACIÓN, PARA LA ATENCIÓN AL USUARIO EN EL PROCESO DE LA COBRANZA, DE ACUERDO CON LAS NORMAS ESTABLECIDAS.

PROPONER ESTRATEGIAS DE COBRANZA, DE ACUERDO CON EL TIPO DE DEUDOR, CARTERA Y POLÍTICAS DE LA ORGANIZACIÓN

REPORTAR LA GESTIÓN DE COBRO, SEGÚN PROCEDIMIENTOS JURÍDICOS, POLÍTICAS DE LA ORGANIZACIÓN Y CRITERIO ÉTICO.

VALIDAR MÉTRICAS Y METAS DE RECAUDO, TENIENDO EN CUENTA ACUERDOS DE PAGO, PROCEDIMIENTOS JURÍDICOS Y POLÍTICAS DE LA ORGANIZACIÓN.

• COMPETENCIA DE APRENDIZAJE: RESULTADOS DE APRENDIZAJE ETAPA PRACTICA

HORAS DEDICADAS EN LA FICHA : 65,60

TOTAL HORAS ACTIVIDADES ACADÉMICAS: 153,20

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
09/03/2020	10/03/2020	OTROS	7,00

TOTAL ACTIVIDADES ADICIONALES: 7,00

INSTRUCTOR: NADIA PATRICIA GRANADOS AMADO

CENTRO DE FORMACIÓN: CENTRO DE GESTION DE MERCADOS, LOGISTICA Y TECNOLOGIAS DE LA INFORMACION