OBLIGACIÓN 01

01. Desarrollar actividades de planeación para la orientación formativa de los programas de formación asignados por la supervisión, de acuerdo con la fase del proyecto formativo, la planeación pedagógica y las guías de aprendizaje, atendiendo las necesidades es del servicio, las cuales contemplan las jornadas académicas y sedes adscritas que maneje el centro de formación en la red de conocimiento y área temática citada en el objeto contractual.

FICHA 3411191

*** Planeación pedagógica**

RA 3: -COMUNICACIÓN ESCRITA: CONCEPTO, TÉCNICAS, REDACCIÓN, ORTOGRAFÍA. -COMUNICACIÓN ORAL: CONCEPTO, DICCIÓN, VOCALIZACIÓN, ENTONACIÓN Y MODULACIÓN DE LA VOZ. -COMUNICACIÓN ASERTIVA: CONCEPTO, TÉCNICAS, BARRERAS Y APLICABILIDAD EN CONTACT CENTER BPO.	R3: -PROCESAR RESPUESTA AL REQUERIMIENTO DEL CLIENTE. - MANEJAR OBJECIONES DEL CLIENTE.	RA 3:- NOTIFICA RESPUESTA DEL REQUERIMIENTO DEL USUARIO, DE ACUERDO CON PROTOCOLO DE CLIENTE CORPORATIVO Y EMPLEANDO TÉCNICAS DE COMUNICACIÓN ASERTIVA.	Responder requerimientos de manera clara, empática y profesional manejando objeciones y garantizando la satisfacción del usuario mediante el desarrollo de habilidades de comunicación oral y escrita según las políticas del cliente corporativo.

*** Guia de aprendizaje**

PROCESO DE GESTIÓN DE FORMACIÓN PROFESIONAL INTEGRAL

FORMATO GUÍA DE APRENDIZAJE

1. IDENTIFICACIÓN DE LA GUIA DE APRENDIZAJE

- Denominación del Programa de Formación: Técnico en Operación de Servicios Omnicanal en Contact Center y BPO
- Código del Programa de Formación: 135331 Version 01
- Nombre del Proyecto: Operación de campañas omnicanal de Contact Center bajo la modalidad In House
- Fase del Proyecto: Ejecución
- Actividad de Proyecto:
- Registrar la información de los usuarios en los distintos canales, de acuerdo con los procedimientos técnicos de la campaña y garantizando condiciones ambientalmente responsables.
- Resultados de Aprendizaje Alcanzar: Manejar objeciones de venta en los diferentes canales, de acuerdo con políticas del cliente, del Contact Center y BPO.
- Duración de la Guía: 96 horas directa e 68 horas indirectas.

2. PRESENTACIÓN

Estimado aprendiz, bienvenido a esta guía de aprendizaje diseñada para fortalecer sus competencias en el manejo de objeciones de venta dentro del contexto de Contact Center y BPO. En el mundo actual de las



FICHA 3411192

* Planeación pedagógica

RA 3: RESPONDER SOLICITUDES DEL CLIENTE DE ACUERDO CON PROCEDIMIENTO TÉCNICO DE LA CAMPAÑA.	RA 3: -COMUNICACIÓN ESCRITA: CONCEPTO, TÉCNICAS, REDACCIÓN, ORTOGRAFÍA. -COMUNICACIÓN ORAL: CONCEPTO, DICCIÓN, VOCALIZACIÓN, ENTONACIÓN Y MODULACIÓN DE LA VOZ. -COMUNICACIÓN ASERTIVA: CONCEPTO, TÉCNICAS, BARRERAS Y APLICABILIDAD EN CONTACT CENTER BPO.	R3: -PROCESAR RESPUESTA AL REQUERIMIENTO DEL CLIENTE. - MANEJAR OBJECIONES DEL CLIENTE.	RA 3:- NOTIFICA RESPUESTA DEL REQUERIMIENTO DEL USUARIO, DE ACUERDO CON PROTOCOLO DE CLIENTE CORPORATIVO Y EMPLEANDO TÉCNICAS DE COMUNICACIÓN ASERTIVA.

* Guia de aprendizaje

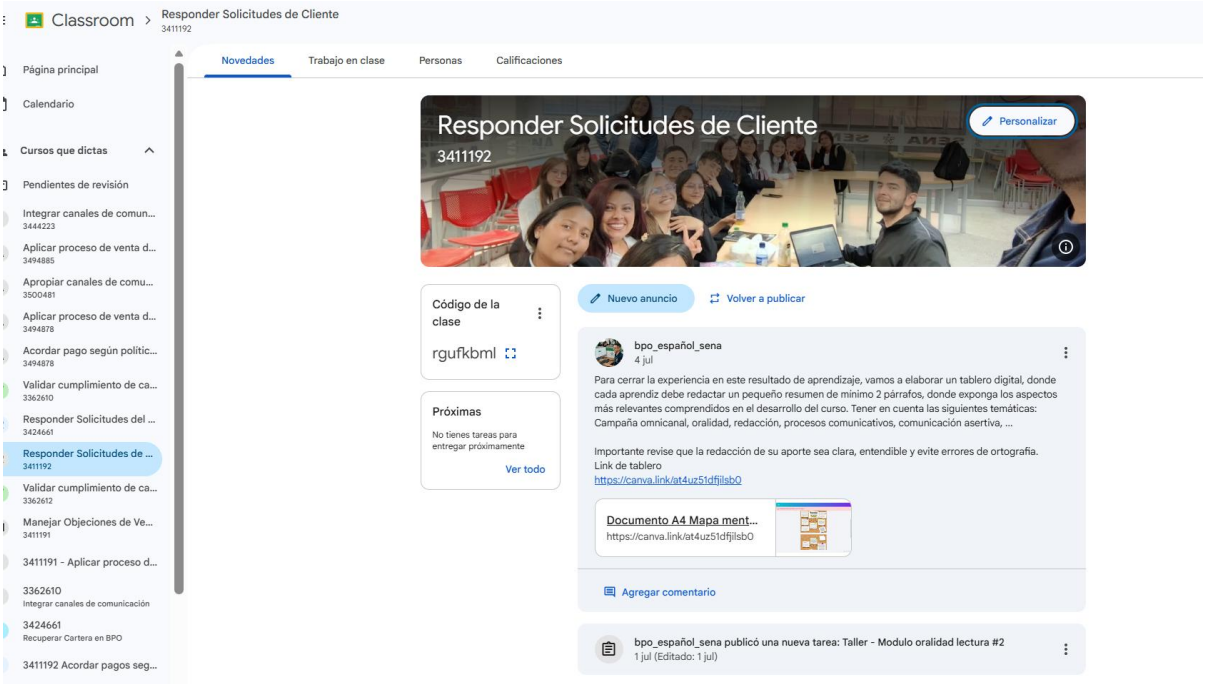
PROCESO DE GESTIÓN DE FORMACIÓN PROFESIONAL INTEGRAL

FORMATO GUÍA DE APRENDIZAJE

1. IDENTIFICACIÓN DE LA GUIA DE APRENDIZAJE

- Denominación del Programa de Formación: Técnico en Operación de Servicios Omnicanal en Contact Center y BPO
- Código del Programa de Formación: 135331 Version 01
- Nombre del Proyecto: Operacion de campañas omnicanal de Contact Center bajo la modalidad In House
- Fase del Proyecto: Ejecución
- Actividad de Proyecto:
- Registrar la información de los usuarios en los distintos canales, de acuerdo con los procedimientos técnicos de la campaña y garantizando condiciones ambientalmente responsables.
- Competencia: Atención omnicanal de requerimientos de clientes
- Resultados de Aprendizaje Alcanzar: Responder solicitudes del cliente de acuerdo con procedimiento técnico de la campaña.
- Duración de la Guía: 33 horas directa e 15 horas indirectas.

2. PRESENTACIÓN



FICHA 3424661

* Planeación pedagógica

RA 3: RESPONDER SOLICITUDES DEL CLIENTE DE ACUERDO CON PROCEDIMIENTO TÉCNICO DE LA CAMPAÑA.	RA 3: -COMUNICACIÓN ESCRITA: CONCEPTO, TÉCNICAS, REDACCIÓN, ORTOGRAFÍA. -COMUNICACIÓN ORAL: CONCEPTO, DICCIÓN, VOCALIZACIÓN, ENTONACIÓN Y MODULACIÓN DE LA VOZ. -COMUNICACIÓN ASERTIVA: CONCEPTO, TÉCNICAS, BARRERAS Y APLICABILIDAD EN CONTACT CENTER BPO.	R3: -PROCESAR RESPUESTA AL REQUERIMIENTO DEL CLIENTE. - MANEJAR OBJECIONES DEL CLIENTE.	RA 3:- NOTIFICA RESPUESTA DEL REQUERIMIENTO DEL USUARIO, DE ACUERDO CON PROTOCOLO DE CLIENTE CORPORATIVO Y EMPLEANDO TÉCNICAS DE COMUNICACIÓN ASERTIVA.

* Guia de aprendizaje

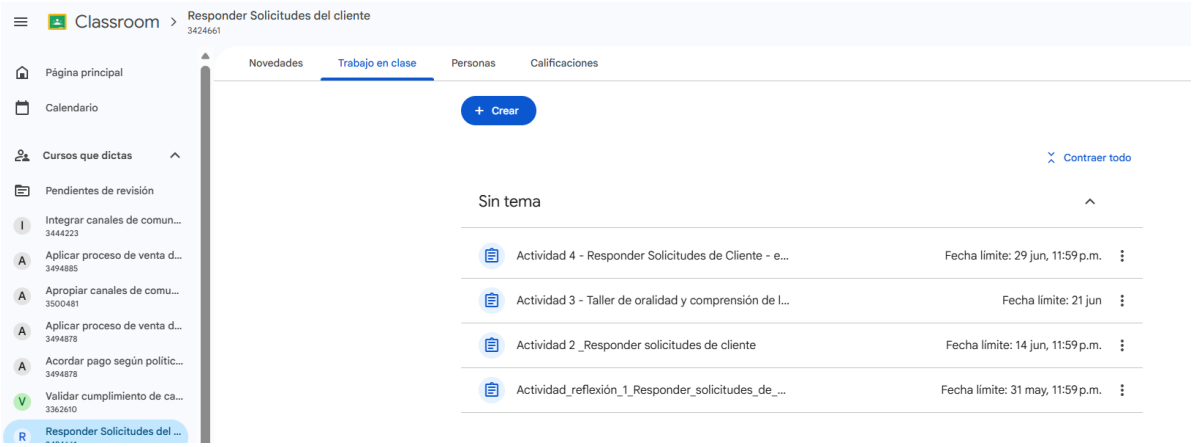
PROCESO DE GESTIÓN DE FORMACIÓN PROFESIONAL INTEGRAL

FORMATO GUÍA DE APRENDIZAJE

1. IDENTIFICACIÓN DE LA GUIA DE APRENDIZAJE

- Denominación del Programa de Formación: Técnico en Operación de Servicios Omnicanal en Contact Center y BPO
- Código del Programa de Formación: 135331 Version 01
- Nombre del Proyecto: Operacion de campañas omnicanal de Contact Center bajo la modalidad In House
- Fase del Proyecto: Ejecución
- Actividad de Proyecto:
- Registrar la información de los usuarios en los distintos canales, de acuerdo con los procedimientos técnicos de la campaña y garantizando condiciones ambientalmente responsables.
- Competencia: Atención omnicanal de requerimientos de clientes
- Resultados de Aprendizaje Alcanzar: Responder solicitudes del cliente de acuerdo con procedimiento técnico de la campaña.
- Duración de la Guía: 33 horas directa e 15 horas indirectas.

2. PRESENTACIÓN



Ficha 3362610

Planeación pedagógica

RA 3: VALIDAR CUMPLIMIENTO DE ESTRATEGIA OMNICANAL, SEGÚN POLÍTICAS DE LA ORGANIZACIÓN	RA 3: -MÉTRICAS EN COMERCIO ELECTRÓNICO. -SEGURIDAD DE LA INFORMACIÓN: TIPOS DE RIESGOS, POLÍTICAS DE SEGURIDAD DE COMERCIO ELECTRÓNICO, LEY DE PROTECCIÓN DE DATOS. -CONTINGENCIA: CONCEPTOS, TIPOS Y CARACTERÍSTICAS.	RA 3: -VERIFICAR CUMPLIMIENTO DE MÉTRICAS. -IMPLEMENTAR ACCIONES DE SEGURIDAD DE LA INFORMACIÓN OBTENIDA DE CLIENTES. -REPORTAR NOVEDADES EN LA ESTRATEGIA OMNICANAL.	RA 3: -CHEQUEA INDICADORES DE ACUERDO CON PROCEDIMIENTO TÉCNICO Y METAS ESTABLECIDAS. -APLICA ACCIONES DE SEGURIDAD DE LA INFORMACIÓN SEGÚN NORMATIVA -REGISTRA NOVEDADES SEGÚN SITUACIONES PRESENTADAS EN LA OPERACIÓN.

* Guia de aprendizaje

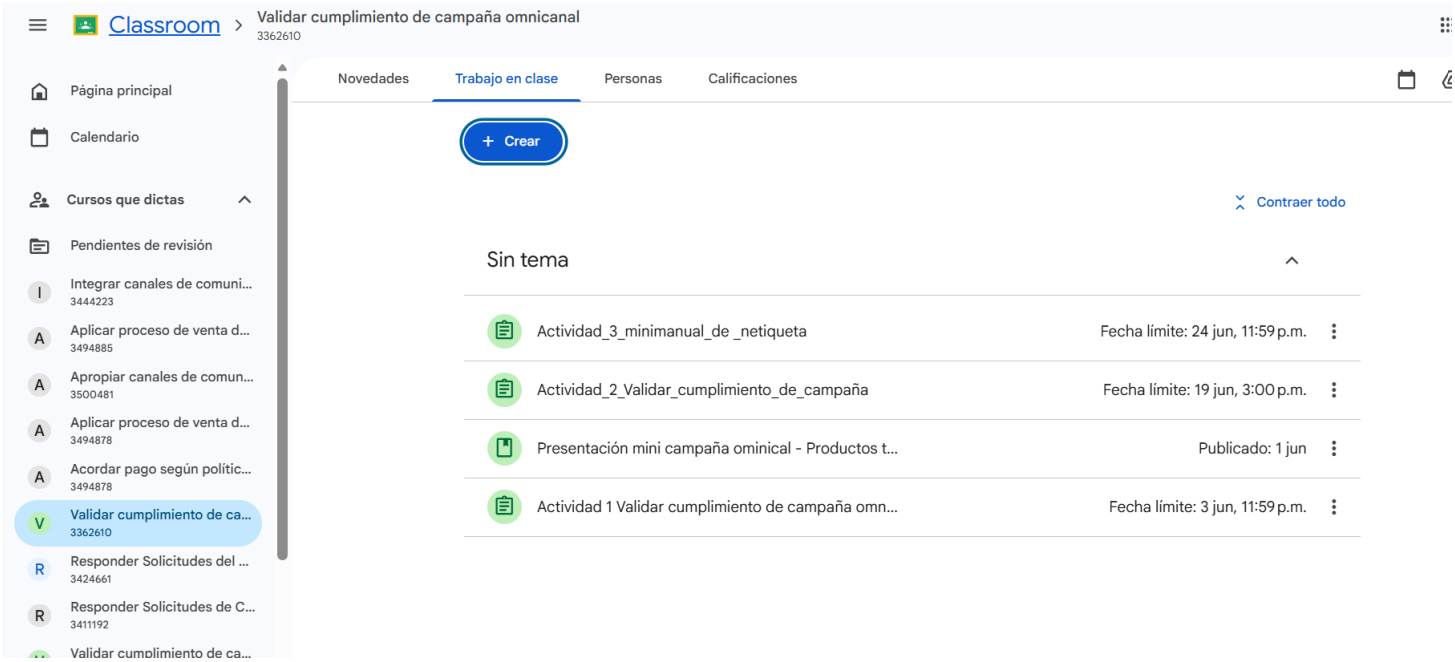
PROCESO DE GESTIÓN DE FORMACIÓN PROFESIONAL INTEGRAL

FORMATO GUÍA DE APRENDIZAJE

1. IDENTIFICACIÓN DE LA GUIA DE APRENDIZAJE

- Denominación del Programa de Formación: Técnico en Operación de Servicios Omnicanal en Contact Center y BPO
- Código del Programa de Formación: 135331 Versión 01
- Nombre del Proyecto Formativo: Operación de campañas omnicanal de Contact Center bajo la modalidad In House
- Fase del Proyecto: Evaluación
- Actividad de Proyecto Formativo: Elaborar el reporte de la operación conforme al procedimiento técnico y a las metas establecidas, haciendo uso de medidas de control de ambiental.
- Competencia: Manejo de plataformas omnicanal
- Resultados de Aprendizaje: Validar cumplimiento de estrategia omnicanal, según políticas de la organización
- Duración de la Guía de Aprendizaje: 48 horas

2. PRESENTACIÓN



Ficha 3362612

Planeación pedagógica

RA 3: VALIDAR CUMPLIMIENTO DE ESTRATEGIA OMNICANAL, SEGÚN POLÍTICAS DE LA ORGANIZACIÓN	RA 3: -MÉTRICAS EN COMERCIO ELECTRÓNICO. -SEGURIDAD DE LA INFORMACIÓN: TIPOS DE RIESGOS, POLÍTICAS DE SEGURIDAD DE COMERCIO ELECTRÓNICO, LEY DE PROTECCIÓN DE DATOS. -CONTINGENCIA: CONCEPTOS, TIPOS Y CARACTERÍSTICAS.	RA 3: -VERIFICAR CUMPLIMIENTO DE MÉTRICAS. -IMPLEMENTAR ACCIONES DE SEGURIDAD DE LA INFORMACIÓN OBTENIDA DE CLIENTES. -REPORTAR NOVEDADES EN LA ESTRATEGIA OMNICANAL.	RA 3: -CHEQUEA INDICADORES DE ACUERDO CON PROCEDIMIENTO TÉCNICO Y METAS ESTABLECIDAS. -APLICA ACCIONES DE SEGURIDAD DE LA INFORMACIÓN SEGÚN NORMATIVA -REGISTRA NOVEDADES SEGÚN SITUACIONES PRESENTADAS EN LA OPERACIÓN.

* Guia de aprendizaje

PROCESO DE GESTIÓN DE FORMACIÓN PROFESIONAL INTEGRAL

FORMATO GUÍA DE APRENDIZAJE

1. IDENTIFICACIÓN DE LA GUIA DE APRENDIZAJE

- Denominación del Programa de Formación: Técnico en Operación de Servicios Omnicanal en Contact Center y BPO
- Código del Programa de Formación: 135331 Versión 01
- Nombre del Proyecto Formativo: Operación de campañas omnicanal de Contact Center bajo la modalidad In House
- Fase del Proyecto: Evaluación
- Actividad de Proyecto Formativo: Elaborar el reporte de la operación conforme al procedimiento técnico y a las metas establecidas, haciendo uso de medidas de control de ambiental.
- Competencia: Manejo de plataformas omnicanal
- Resultados de Aprendizaje: Validar cumplimiento de estrategia omnicanal, según políticas de la organización
- Duración de la Guía de Aprendizaje: 48 horas

2. PRESENTACIÓN

