



Sistema Nacional
de Formación
para el Trabajo



Trabajo



Viviana Andrea Carrero Rangel



Buscar

Administración

Normalización

Proyecto de Instrumentos

Pruebas Diagnósticas

Candidatos ECCL

BNI

Manuales

Administración Matriz de Conocimiento

CONSTRUCCION DE PROYECTOS

Limpiar Filtros

Conocimiento Esencial:

Actividad Clave:

T. Criterio:

Estado:

Preguntas?

Evidencias de Conocimiento

Información Preguntas

Preguntas a construir según TC:	73	Preguntas construidas:	73
Total Asociaciones:	82	Preguntas a construir según asociaciones:	73



Config. tabla



Conocimiento Esencial Preguntas Construidas Preguntas a Construir Actividad Clave C

A - ESTRATEGIA
COMERCIAL POSVENTA:
CONCEPTO, TIPOS,
CARACTERÍSTICAS,
OBJETIVOS, POLÍTICAS
COMERCIALES,
MARKETINNG
RELACIONAL, SERVICIO
AL CLIENTE,



1

1

1-PLANIFICAR
ACTIVIDADES DE
SEGUIMIENTO
POSVENTA

1.

ol

cc

CARACTERÍSTICAS DE BIENES Y SERVICIOS, GESTIÓN DE RELACIONES CON CLIENTES, ESTRATEGIAS DIGITALES				cc pl Abrir Chat	
☐	A - ESTRATEGIA COMERCIAL POSVENTA: CONCEPTO, TIPOS, CARACTERÍSTICAS, OBJETIVOS, POLÍTICAS COMERCIALES, MARKETINNG RELACIONAL, SERVICIO AL CLIENTE, CARACTERÍSTICAS DE BIENES Y SERVICIOS, GESTIÓN DE RELACIONES CON CLIENTES, ESTRATEGIAS DIGITALES	1	1	1-PLANIFICAR ACTIVIDADES DE SEGUIMIENTO POSVENTA	1. in ca es cl
☐	A - ESTRATEGIA COMERCIAL POSVENTA: CONCEPTO, TIPOS, CARACTERÍSTICAS, OBJETIVOS, POLÍTICAS COMERCIALES, MARKETINNG RELACIONAL, SERVICIO AL CLIENTE, CARACTERÍSTICAS DE BIENES Y SERVICIOS, GESTIÓN DE RELACIONES CON CLIENTES, ESTRATEGIAS DIGITALES	1	1	1-PLANIFICAR ACTIVIDADES DE SEGUIMIENTO POSVENTA	1. fr du co de
☐	A - ESTRATEGIA COMERCIAL POSVENTA: CONCEPTO, TIPOS, CARACTERÍSTICAS, OBJETIVOS, POLÍTICAS COMERCIALES, MARKETINNG RELACIONAL, SERVICIO AL CLIENTE, CARACTERÍSTICAS DE BIENES Y SERVICIOS, GESTIÓN DE RELACIONES CON CLIENTES, ESTRATEGIAS DIGITALES	1	1	1-PLANIFICAR ACTIVIDADES DE SEGUIMIENTO POSVENTA	1. er co es té
A - ESTRATEGIA COMERCIAL POSVENTA: CONCEPTO, TIPOS, CARACTERÍSTICAS,					

☐	OBJETIVOS, POLÍTICAS COMERCIALES, MARKETING RELACIONAL, SERVICIO AL CLIENTE, CARACTERÍSTICAS DE BIENES Y SERVICIOS, GESTIÓN DE RELACIONES CON CLIENTES, ESTRATEGIAS DIGITALES	1	1	1-PLANIFICAR ACTIVIDADES DE SEGUIMIENTO POSVENTA	1. de re co ca
☐	A - ESTRATEGIA COMERCIAL POSVENTA: CONCEPTO, TIPOS, CARACTERÍSTICAS, OBJETIVOS, POLÍTICAS COMERCIALES, MARKETING RELACIONAL, SERVICIO AL CLIENTE, CARACTERÍSTICAS DE BIENES Y SERVICIOS, GESTIÓN DE RELACIONES CON CLIENTES, ESTRATEGIAS DIGITALES	1	1	2-IMPLEMENTAR ACCIONES DE MEDIACIÓN POSVENTA	2. po té y
☐	A - ESTRATEGIA COMERCIAL POSVENTA: CONCEPTO, TIPOS, CARACTERÍSTICAS, OBJETIVOS, POLÍTICAS COMERCIALES, MARKETING RELACIONAL, SERVICIO AL CLIENTE, CARACTERÍSTICAS DE BIENES Y SERVICIOS, GESTIÓN DE RELACIONES CON CLIENTES, ESTRATEGIAS DIGITALES	1	1	2-IMPLEMENTAR ACCIONES DE MEDIACIÓN POSVENTA	2. of co es ca
☐	A - ESTRATEGIA COMERCIAL POSVENTA: CONCEPTO, TIPOS, CARACTERÍSTICAS, OBJETIVOS, POLÍTICAS COMERCIALES, MARKETING RELACIONAL, SERVICIO AL CLIENTE, CARACTERÍSTICAS DE BIENES Y SERVICIOS, GESTIÓN DE RELACIONES CON CLIENTES, ESTRATEGIAS DIGITALES	1	1	2-IMPLEMENTAR ACCIONES DE MEDIACIÓN POSVENTA	2. ev co es ca

☐	A - ESTRATEGIA COMERCIAL POSVENTA: CONCEPTO, TIPOS, CARACTERÍSTICAS, OBJETIVOS, POLÍTICAS COMERCIALES, MARKETINNG RELACIONAL, SERVICIO AL CLIENTE, CARACTERÍSTICAS DE BIENES Y SERVICIOS, GESTIÓN DE RELACIONES CON CLIENTES, ESTRATEGIAS DIGITALES	1	1	4-VALORAR ACTIVIDADES DE GESTIÓN POSVENTA	4. de de cc de
☐	A - ESTRATEGIA COMERCIAL POSVENTA: CONCEPTO, TIPOS, CARACTERÍSTICAS, OBJETIVOS, POLÍTICAS COMERCIALES, MARKETINNG RELACIONAL, SERVICIO AL CLIENTE, CARACTERÍSTICAS DE BIENES Y SERVICIOS, GESTIÓN DE RELACIONES CON CLIENTES, ESTRATEGIAS DIGITALES	1	1	4-VALORAR ACTIVIDADES DE GESTIÓN POSVENTA	4. ha ol cc se
☐	A - ESTRATEGIA COMERCIAL POSVENTA: CONCEPTO, TIPOS, CARACTERÍSTICAS, OBJETIVOS, POLÍTICAS COMERCIALES, MARKETINNG RELACIONAL, SERVICIO AL CLIENTE, CARACTERÍSTICAS DE BIENES Y SERVICIOS, GESTIÓN DE RELACIONES CON CLIENTES, ESTRATEGIAS DIGITALES	1	1	4-VALORAR ACTIVIDADES DE GESTIÓN POSVENTA	4. ac ac ge ol
☐	A - ESTRATEGIA COMERCIAL POSVENTA: CONCEPTO, TIPOS, CARACTERÍSTICAS, OBJETIVOS, POLÍTICAS COMERCIALES, MARKETINNG RELACIONAL, SERVICIO AL CLIENTE, CARACTERÍSTICAS DE BIENES Y SERVICIOS,	1	1	4-VALORAR ACTIVIDADES DE GESTIÓN POSVENTA	4. ac cc ge ol

GESTIÓN DE RELACIONES CON CLIENTES, ESTRATEGIAS DIGITALES					
☐	A - ESTRATEGIA COMERCIAL POSVENTA: CONCEPTO, TIPOS, CARACTERÍSTICAS, OBJETIVOS, POLÍTICAS COMERCIALES, MARKETING RELACIONAL, SERVICIO AL CLIENTE, CARACTERÍSTICAS DE BIENES Y SERVICIOS, GESTIÓN DE RELACIONES CON CLIENTES, ESTRATEGIAS DIGITALES	0	0	(1-PLANIFICAR ACTIVIDADES DE SEGUIMIENTO POSVENTA) - (2- IMPLEMENTAR ACCIONES DE MEDIACIÓN POSVENTA) - (3- ATENDER REQUERIMIENTOS POSVENTA) - (4- VALORAR ACTIVIDADES DE GESTIÓN POSVENTA)	D. in no cc tr
☐	A - ESTRATEGIA COMERCIAL POSVENTA: CONCEPTO, TIPOS, CARACTERÍSTICAS, OBJETIVOS, POLÍTICAS COMERCIALES, MARKETING RELACIONAL, SERVICIO AL CLIENTE, CARACTERÍSTICAS DE BIENES Y SERVICIOS, GESTIÓN DE RELACIONES CON CLIENTES, ESTRATEGIAS DIGITALES	1	1	(1-PLANIFICAR ACTIVIDADES DE SEGUIMIENTO POSVENTA) - (2- IMPLEMENTAR ACCIONES DE MEDIACIÓN POSVENTA) - (3- ATENDER REQUERIMIENTOS POSVENTA) - (4- VALORAR ACTIVIDADES DE GESTIÓN POSVENTA)	C. re te no
☐	A - ESTRATEGIA COMERCIAL POSVENTA: CONCEPTO, TIPOS, CARACTERÍSTICAS, OBJETIVOS, POLÍTICAS COMERCIALES, MARKETING RELACIONAL, SERVICIO AL CLIENTE, CARACTERÍSTICAS DE BIENES Y SERVICIOS, GESTIÓN DE RELACIONES CON CLIENTES, ESTRATEGIAS DIGITALES	1	1	(1-PLANIFICAR ACTIVIDADES DE SEGUIMIENTO POSVENTA) - (2- IMPLEMENTAR ACCIONES DE MEDIACIÓN POSVENTA) - (3- ATENDER REQUERIMIENTOS POSVENTA) - (4- VALORAR ACTIVIDADES DE GESTIÓN POSVENTA)	B. cc no sa
	A - ESTRATEGIA COMERCIAL POSVENTA: CONCEPTO, TIPOS, CARACTERÍSTICAS,			(1-PLANIFICAR ACTIVIDADES DE SEGUIMIENTO POSVENTA) - (2-	

☐	OBJETIVOS, POLÍTICAS COMERCIALES, MARKETINNG RELACIONAL, SERVICIO AL CLIENTE, CARACTERÍSTICAS DE BIENES Y SERVICIOS, GESTIÓN DE RELACIONES CON CLIENTES, ESTRATEGIAS DIGITALES	1	1	IMPLEMENTAR ACCIONES DE MEDIACIÓN POSVENTA) - (3- ATENDER REQUERIMIENTOS POSVENTA) - (4- VALORAR ACTIVIDADES DE GESTIÓN POSVENTA)	A. de in co p
☐	A - ESTRATEGIA COMERCIAL POSVENTA: CONCEPTO, TIPOS, CARACTERÍSTICAS, OBJETIVOS, POLÍTICAS COMERCIALES, MARKETINNG RELACIONAL, SERVICIO AL CLIENTE, CARACTERÍSTICAS DE BIENES Y SERVICIOS, GESTIÓN DE RELACIONES CON CLIENTES, ESTRATEGIAS DIGITALES	0	0	(1-PLANIFICAR ACTIVIDADES DE SEGUIMIENTO POSVENTA) - (2- IMPLEMENTAR ACCIONES DE MEDIACIÓN POSVENTA) - (3- ATENDER REQUERIMIENTOS POSVENTA) - (4- VALORAR ACTIVIDADES DE GESTIÓN POSVENTA)	D. de co té
☐	B - INDICADORES DE GESTIÓN POSVENTA: CONCEPTO, TIPOS, METODOLOGÍA DE FORMULACIÓN, TÉCNICAS DE ANÁLISIS DE DATOS	1	1	1-PLANIFICAR ACTIVIDADES DE SEGUIMIENTO POSVENTA	1. in cu es m fo
☐	B - INDICADORES DE GESTIÓN POSVENTA: CONCEPTO, TIPOS, METODOLOGÍA DE FORMULACIÓN, TÉCNICAS DE ANÁLISIS DE DATOS	1	1	3-ATENDER REQUERIMIENTOS POSVENTA	3. re de po co
☐	B - INDICADORES DE GESTIÓN POSVENTA: CONCEPTO, TIPOS, METODOLOGÍA DE FORMULACIÓN, TÉCNICAS DE ANÁLISIS DE DATOS	1	1	4-VALORAR ACTIVIDADES DE GESTIÓN POSVENTA	4. de té da ev
☐	B - INDICADORES DE GESTIÓN POSVENTA: CONCEPTO, TIPOS, METODOLOGÍA DE	1	1	4-VALORAR ACTIVIDADES DE GESTIÓN	4. co de

	FORMULACIÓN, TÉCNICAS DE ANÁLISIS DE DATOS			POSVENTA	ex ar
☐	B - INDICADORES DE GESTIÓN POSVENTA: CONCEPTO, TIPOS, METODOLOGÍA DE FORMULACIÓN, TÉCNICAS DE ANÁLISIS DE DATOS	1	1	4-VALORAR ACTIVIDADES DE GESTIÓN POSVENTA	4. de es de ex
☐	B - INDICADORES DE GESTIÓN POSVENTA: CONCEPTO, TIPOS, METODOLOGÍA DE FORMULACIÓN, TÉCNICAS DE ANÁLISIS DE DATOS	1	1	4-VALORAR ACTIVIDADES DE GESTIÓN POSVENTA	4. de de cc de
☐	B - INDICADORES DE GESTIÓN POSVENTA: CONCEPTO, TIPOS, METODOLOGÍA DE FORMULACIÓN, TÉCNICAS DE ANÁLISIS DE DATOS	0	0	4-VALORAR ACTIVIDADES DE GESTIÓN POSVENTA	4. ti re cc de
☐	C - CLIENTES POSVENTA: CONCEPTO, TIPOS, CARACTERÍSTICAS, VALOR, MÉTRICAS, TIPOS DE REQUERIMIENTOS, TÉCNICAS DE RELACIONAMIENTO, PROCEDIMIENTO DE SEGUIMIENTO	1	1	1-PLANIFICAR ACTIVIDADES DE SEGUIMIENTO POSVENTA	1. de cc ca y
☐	C - CLIENTES POSVENTA: CONCEPTO, TIPOS, CARACTERÍSTICAS, VALOR, MÉTRICAS, TIPOS DE REQUERIMIENTOS, TÉCNICAS DE RELACIONAMIENTO, PROCEDIMIENTO DE SEGUIMIENTO	1	1	1-PLANIFICAR ACTIVIDADES DE SEGUIMIENTO POSVENTA	1. in ca es cl
☐	C - CLIENTES POSVENTA: CONCEPTO, TIPOS, CARACTERÍSTICAS, VALOR, MÉTRICAS, TIPOS DE REQUERIMIENTOS, TÉCNICAS DE	1	1	1-PLANIFICAR ACTIVIDADES DE SEGUIMIENTO POSVENTA	1. de re

	RELACIONAMIENTO, PROCEDIMIENTO DE SEGUIMIENTO					co ca
☐	C - CLIENTES POSVENTA: CONCEPTO, TIPOS, CARACTERÍSTICAS, VALOR, MÉTRICAS, TIPOS DE REQUERIMIENTOS, TÉCNICAS DE RELACIONAMIENTO, PROCEDIMIENTO DE SEGUIMIENTO	1	1	2-IMPLEMENTAR ACCIONES DE MEDIACIÓN POSVENTA	2. co té ti	
☐	C - CLIENTES POSVENTA: CONCEPTO, TIPOS, CARACTERÍSTICAS, VALOR, MÉTRICAS, TIPOS DE REQUERIMIENTOS, TÉCNICAS DE RELACIONAMIENTO, PROCEDIMIENTO DE SEGUIMIENTO	1	1	2-IMPLEMENTAR ACCIONES DE MEDIACIÓN POSVENTA	2. of co es ca	
☐	C - CLIENTES POSVENTA: CONCEPTO, TIPOS, CARACTERÍSTICAS, VALOR, MÉTRICAS, TIPOS DE REQUERIMIENTOS, TÉCNICAS DE RELACIONAMIENTO, PROCEDIMIENTO DE SEGUIMIENTO	1	1	2-IMPLEMENTAR ACCIONES DE MEDIACIÓN POSVENTA	2. ev co es ca	
☐	C - CLIENTES POSVENTA: CONCEPTO, TIPOS, CARACTERÍSTICAS, VALOR, MÉTRICAS, TIPOS DE REQUERIMIENTOS, TÉCNICAS DE RELACIONAMIENTO, PROCEDIMIENTO DE SEGUIMIENTO	0	0	(1-PLANIFICAR ACTIVIDADES DE SEGUIMIENTO POSVENTA) - (2-IMPLEMENTAR ACCIONES DE MEDIACIÓN POSVENTA) - (3-ATENDER REQUERIMIENTOS POSVENTA) - (4-VALORAR ACTIVIDADES DE GESTIÓN POSVENTA)	D de co té	
	D - PROCESO DE GESTIÓN POSVENTA: CONCEPTO, CARACTERÍSTICAS, PROCEDIMIENTOS, POLÍTICAS, PARÁMETROS, TÉCNICAS					

☐	DE NEGOCIACIÓN, TÉCNICAS DE COMUNICACIÓN, TÉCNICAS DE RESOLUCIÓN DE CONFLICTOS	1	1	1-PLANIFICAR ACTIVIDADES DE SEGUIMIENTO POSVENTA	1. di re es pi po
☐	D - PROCESO DE GESTIÓN POSVENTA: CONCEPTO, CARACTERÍSTICAS, PROCEDIMIENTOS, POLÍTICAS, PARÁMETROS, TÉCNICAS DE NEGOCIACIÓN, TÉCNICAS DE COMUNICACIÓN, TÉCNICAS DE RESOLUCIÓN DE CONFLICTOS	1	1	2-IMPLEMENTAR ACCIONES DE MEDIACIÓN POSVENTA	2. po té y
☐	D - PROCESO DE GESTIÓN POSVENTA: CONCEPTO, CARACTERÍSTICAS, PROCEDIMIENTOS, POLÍTICAS, PARÁMETROS, TÉCNICAS DE NEGOCIACIÓN, TÉCNICAS DE COMUNICACIÓN, TÉCNICAS DE RESOLUCIÓN DE CONFLICTOS	1	1	2-IMPLEMENTAR ACCIONES DE MEDIACIÓN POSVENTA	2. er co co de
☐	D - PROCESO DE GESTIÓN POSVENTA: CONCEPTO, CARACTERÍSTICAS, PROCEDIMIENTOS, POLÍTICAS, PARÁMETROS, TÉCNICAS DE NEGOCIACIÓN, TÉCNICAS DE COMUNICACIÓN, TÉCNICAS DE RESOLUCIÓN DE CONFLICTOS	1	1	2-IMPLEMENTAR ACCIONES DE MEDIACIÓN POSVENTA	2. in re co pa té
	D - PROCESO DE GESTIÓN POSVENTA: CONCEPTO, CARACTERÍSTICAS, PROCEDIMIENTOS, POLÍTICAS, PARÁMETROS, TÉCNICAS	1	1		

☐	DE NEGOCIACIÓN, TÉCNICAS DE COMUNICACIÓN, TÉCNICAS DE RESOLUCIÓN DE CONFLICTOS			2-IMPLEMENTAR ACCIONES DE MEDIACIÓN POSVENTA	2. cc té ti
☐	D - PROCESO DE GESTIÓN POSVENTA: CONCEPTO, CARACTERÍSTICAS, PROCEDIMIENTOS, POLÍTICAS, PARÁMETROS, TÉCNICAS DE NEGOCIACIÓN, TÉCNICAS DE COMUNICACIÓN, TÉCNICAS DE RESOLUCIÓN DE CONFLICTOS	1	1	3-ATENDER REQUERIMIENTOS POSVENTA	3. re es pa pi
☐	D - PROCESO DE GESTIÓN POSVENTA: CONCEPTO, CARACTERÍSTICAS, PROCEDIMIENTOS, POLÍTICAS, PARÁMETROS, TÉCNICAS DE NEGOCIACIÓN, TÉCNICAS DE COMUNICACIÓN, TÉCNICAS DE RESOLUCIÓN DE CONFLICTOS	1	1	3-ATENDER REQUERIMIENTOS POSVENTA	3. re cc pa pi
☐	D - PROCESO DE GESTIÓN POSVENTA: CONCEPTO, CARACTERÍSTICAS, PROCEDIMIENTOS, POLÍTICAS, PARÁMETROS, TÉCNICAS DE NEGOCIACIÓN, TÉCNICAS DE COMUNICACIÓN, TÉCNICAS DE RESOLUCIÓN DE CONFLICTOS	0	0	3-ATENDER REQUERIMIENTOS POSVENTA	3. re de po cc
☐	E - EVALUACIÓN DE EXPERIENCIA POSVENTA: CONCEPTO, TIPOS, CARACTERÍSTICAS, TÉCNICAS, TÉCNICAS DE FORMULACIÓN DE ENCUESTAS, TÉCNICAS DE RECAUDO DE	1	1	1-PLANIFICAR ACTIVIDADES DE SEGUIMIENTO POSVENTA	1. er cc es té

	INFORMACIÓN, TÉCNICAS DE ANÁLISIS DE RESULTADOS					
☐	E - EVALUACIÓN DE EXPERIENCIA POSVENTA: CONCEPTO, TIPOS, CARACTERÍSTICAS, TÉCNICAS, TÉCNICAS DE FORMULACIÓN DE ENCUESTAS, TÉCNICAS DE RECAUDO DE INFORMACIÓN, TÉCNICAS DE ANÁLISIS DE RESULTADOS	1	1	4-VALORAR ACTIVIDADES DE GESTIÓN POSVENTA	4. da té da ev	
☐	E - EVALUACIÓN DE EXPERIENCIA POSVENTA: CONCEPTO, TIPOS, CARACTERÍSTICAS, TÉCNICAS, TÉCNICAS DE FORMULACIÓN DE ENCUESTAS, TÉCNICAS DE RECAUDO DE INFORMACIÓN, TÉCNICAS DE ANÁLISIS DE RESULTADOS	1	1	4-VALORAR ACTIVIDADES DE GESTIÓN POSVENTA	4. co de ex ar	
☐	E - EVALUACIÓN DE EXPERIENCIA POSVENTA: CONCEPTO, TIPOS, CARACTERÍSTICAS, TÉCNICAS, TÉCNICAS DE FORMULACIÓN DE ENCUESTAS, TÉCNICAS DE RECAUDO DE INFORMACIÓN, TÉCNICAS DE ANÁLISIS DE RESULTADOS	1	1	4-VALORAR ACTIVIDADES DE GESTIÓN POSVENTA	4. de es de ex	
☐	E - EVALUACIÓN DE EXPERIENCIA POSVENTA: CONCEPTO, TIPOS, CARACTERÍSTICAS, TÉCNICAS, TÉCNICAS DE FORMULACIÓN DE ENCUESTAS, TÉCNICAS DE RECAUDO DE INFORMACIÓN, TÉCNICAS DE ANÁLISIS DE RESULTADOS	0	0	(1-PLANIFICAR ACTIVIDADES DE SEGUIMIENTO POSVENTA) - (2-IMPLEMENTAR ACCIONES DE MEDIACIÓN POSVENTA) - (3-ATENDER REQUERIMIENTOS POSVENTA) - (4-VALORAR ACTIVIDADES DE GESTIÓN POSVENTA)	A. de in co co pi	

☐	F - HERRAMIENTAS DIGITALES: CONCEPTO, TIPOS, CARACTERÍSTICAS, CUSTOMER RELATIONSHIP MANAGEMENT, TÉCNICAS DE GESTIÓN DE REGISTROS DIGITALES, TÉCNICAS DE AUTOMATIZACIÓN DE MARKETING, TÉCNICAS DE ANÁLISIS DE DATOS, PROCEDIMIENTO DE SOPORTE AL CLIENTE DIGITAL, TÉCNICAS DE COMUNICACIÓN DIGITAL, E-COMMERCE Y PLATAFORMAS DE VENTAS	1	1	3-ATENDER REQUERIMIENTOS POSVENTA	3. es po pi y
☐	F - HERRAMIENTAS DIGITALES: CONCEPTO, TIPOS, CARACTERÍSTICAS, CUSTOMER RELATIONSHIP MANAGEMENT, TÉCNICAS DE GESTIÓN DE REGISTROS DIGITALES, TÉCNICAS DE AUTOMATIZACIÓN DE MARKETING, TÉCNICAS DE ANÁLISIS DE DATOS, PROCEDIMIENTO DE SOPORTE AL CLIENTE DIGITAL, TÉCNICAS DE COMUNICACIÓN DIGITAL, E-COMMERCE Y PLATAFORMAS DE VENTAS	1	1	3-ATENDER REQUERIMIENTOS POSVENTA	3. de po pi y
☐	F - HERRAMIENTAS DIGITALES: CONCEPTO, TIPOS, CARACTERÍSTICAS, CUSTOMER RELATIONSHIP MANAGEMENT, TÉCNICAS DE GESTIÓN DE REGISTROS DIGITALES, TÉCNICAS DE AUTOMATIZACIÓN DE MARKETING, TÉCNICAS DE ANÁLISIS DE DATOS, PROCEDIMIENTO DE	1	1	3-ATENDER REQUERIMIENTOS POSVENTA	3. re es pi y

☐

☐	REGISTROS DIGITALES, TÉCNICAS DE AUTOMATIZACIÓN DE MARKETING, TÉCNICAS DE ANÁLISIS DE DATOS, PROCEDIMIENTO DE SOPORTE AL CLIENTE DIGITAL, TÉCNICAS DE COMUNICACIÓN DIGITAL, E-COMMERCE Y PLATAFORMAS DE VENTAS	0	0	(2-IMPLEMENTAR ACCIONES DE MEDIACIÓN POSVENTA) - (3- ATENDER REQUERIMIENTOS POSVENTA)	D. ba ac pr pe pr al
☐	G - HERRAMIENTAS DE COMUNICACIÓN DIGITAL: CONCEPTO, TIPOS, CARACTERÍSTICAS, TÉCNICAS DE USO Y MANEJO	1	1	1-PLANIFICAR ACTIVIDADES DE SEGUIMIENTO POSVENTA	1. de cc ca y
☐	G - HERRAMIENTAS DE COMUNICACIÓN DIGITAL: CONCEPTO, TIPOS, CARACTERÍSTICAS, TÉCNICAS DE USO Y MANEJO	1	1	(1-PLANIFICAR ACTIVIDADES DE SEGUIMIENTO POSVENTA) - (2- IMPLEMENTAR ACCIONES DE MEDIACIÓN POSVENTA) - (3- ATENDER REQUERIMIENTOS POSVENTA) - (4- VALORAR ACTIVIDADES DE GESTIÓN POSVENTA)	D. in no cc tr
☐	G - HERRAMIENTAS DE COMUNICACIÓN DIGITAL: CONCEPTO, TIPOS, CARACTERÍSTICAS, TÉCNICAS DE USO Y MANEJO	1	1	(2-IMPLEMENTAR ACCIONES DE MEDIACIÓN POSVENTA) - (3- ATENDER REQUERIMIENTOS POSVENTA)	D. ba ac pr pe pr al
☐	G - HERRAMIENTAS DE COMUNICACIÓN DIGITAL: CONCEPTO, TIPOS, CARACTERÍSTICAS, TÉCNICAS DE USO Y MANEJO	0	0	(1-PLANIFICAR ACTIVIDADES DE SEGUIMIENTO POSVENTA) - (2- IMPLEMENTAR ACCIONES DE MEDIACIÓN POSVENTA) - (3- ATENDER REQUERIMIENTOS POSVENTA) - (4-	D. de cc té

				VALORAR ACTIVIDADES DE GESTIÓN POSVENTA)	
☐	H - GESTIÓN DE BASES DE DATOS: TÉCNICAS DE COMUNICACIÓN Y DE ARGUMENTACIÓN, PROCEDIMIENTO DE NOTIFICACIÓN, PROCEDIMIENTO DE ALMACENAMIENTO DE INFORMACIÓN, NORMATIVA DE TRATAMIENTO DE DATOS, COPIAS DE SEGURIDAD, PROCEDIMIENTO DE USO DE HERRAMIENTAS TECNOLÓGICAS, HERRAMIENTAS DE DATOS	1	1	(1-PLANIFICAR ACTIVIDADES DE SEGUIMIENTO POSVENTA) - (2- IMPLEMENTAR ACCIONES DE MEDIACIÓN POSVENTA) - (3- ATENDER REQUERIMIENTOS POSVENTA) - (4- VALORAR ACTIVIDADES DE GESTIÓN POSVENTA)	D. in no co tr
☐	H - GESTIÓN DE BASES DE DATOS: TÉCNICAS DE COMUNICACIÓN Y DE ARGUMENTACIÓN, PROCEDIMIENTO DE NOTIFICACIÓN, PROCEDIMIENTO DE ALMACENAMIENTO DE INFORMACIÓN, NORMATIVA DE TRATAMIENTO DE DATOS, COPIAS DE SEGURIDAD, PROCEDIMIENTO DE USO DE HERRAMIENTAS TECNOLÓGICAS, HERRAMIENTAS DE DATOS	1	1	(1-PLANIFICAR ACTIVIDADES DE SEGUIMIENTO POSVENTA) - (2- IMPLEMENTAR ACCIONES DE MEDIACIÓN POSVENTA) - (3- ATENDER REQUERIMIENTOS POSVENTA) - (4- VALORAR ACTIVIDADES DE GESTIÓN POSVENTA)	A. de in co co pi
☐	H - GESTIÓN DE BASES DE DATOS: TÉCNICAS DE COMUNICACIÓN Y DE ARGUMENTACIÓN, PROCEDIMIENTO DE NOTIFICACIÓN, PROCEDIMIENTO DE ALMACENAMIENTO DE INFORMACIÓN, NORMATIVA DE TRATAMIENTO DE DATOS, COPIAS DE SEGURIDAD, PROCEDIMIENTO DE USO	1	1	(2-IMPLEMENTAR ACCIONES DE MEDIACIÓN POSVENTA) - (3- ATENDER REQUERIMIENTOS POSVENTA)	D. ba ac pi po pi al

DE HERRAMIENTAS TECNOLÓGICAS, HERRAMIENTAS DE DATOS				
☐	I - TÉCNICAS DE PLANEACIÓN: ESTABLECIMIENTO DE OBJETIVOS, SEGMENTACIÓN DE CLIENTES, PLANIFICACIÓN DE RECURSO, PARÁMETROS DE MAPEO DE EXPERIENCIA DEL CLIENTE, PROCESO DE SEGUIMIENTO Y MONITOREO	1	1	1-PLANIFICAR ACTIVIDADES DE SEGUIMIENTO POSVENTA 1. ol cc cc pl
☐	I - TÉCNICAS DE PLANEACIÓN: ESTABLECIMIENTO DE OBJETIVOS, SEGMENTACIÓN DE CLIENTES, PLANIFICACIÓN DE RECURSO, PARÁMETROS DE MAPEO DE EXPERIENCIA DEL CLIENTE, PROCESO DE SEGUIMIENTO Y MONITOREO	1	1	1-PLANIFICAR ACTIVIDADES DE SEGUIMIENTO POSVENTA 1. fr du cc de
☐	I - TÉCNICAS DE PLANEACIÓN: ESTABLECIMIENTO DE OBJETIVOS, SEGMENTACIÓN DE CLIENTES, PLANIFICACIÓN DE RECURSO, PARÁMETROS DE MAPEO DE EXPERIENCIA DEL CLIENTE, PROCESO DE SEGUIMIENTO Y MONITOREO	1	1	1-PLANIFICAR ACTIVIDADES DE SEGUIMIENTO POSVENTA 1. cl re es pi
☐	I - TÉCNICAS DE PLANEACIÓN: ESTABLECIMIENTO DE OBJETIVOS, SEGMENTACIÓN DE CLIENTES, PLANIFICACIÓN DE RECURSO, PARÁMETROS DE MAPEO DE EXPERIENCIA DEL	1	1	1-PLANIFICAR ACTIVIDADES DE SEGUIMIENTO POSVENTA 1. di re es pi po

CLIENTE, PROCESO DE SEGUIMIENTO Y MONITOREO					
☐	I - TÉCNICAS DE PLANEACIÓN: ESTABLECIMIENTO DE OBJETIVOS, SEGMENTACIÓN DE CLIENTES, PLANIFICACIÓN DE RECURSO, PARÁMETROS DE MAPEO DE EXPERIENCIA DEL CLIENTE, PROCESO DE SEGUIMIENTO Y MONITOREO	1	1	3-ATENDER REQUERIMIENTOS POSVENTA	3. re es pa pi
☐	I - TÉCNICAS DE PLANEACIÓN: ESTABLECIMIENTO DE OBJETIVOS, SEGMENTACIÓN DE CLIENTES, PLANIFICACIÓN DE RECURSO, PARÁMETROS DE MAPEO DE EXPERIENCIA DEL CLIENTE, PROCESO DE SEGUIMIENTO Y MONITOREO	1	1	3-ATENDER REQUERIMIENTOS POSVENTA	3. re cc pa pi
☐	I - TÉCNICAS DE PLANEACIÓN: ESTABLECIMIENTO DE OBJETIVOS, SEGMENTACIÓN DE CLIENTES, PLANIFICACIÓN DE RECURSO, PARÁMETROS DE MAPEO DE EXPERIENCIA DEL CLIENTE, PROCESO DE SEGUIMIENTO Y MONITOREO	0	0	(1-PLANIFICAR ACTIVIDADES DE SEGUIMIENTO POSVENTA) - (2-IMPLEMENTAR ACCIONES DE MEDIACIÓN POSVENTA) - (3-ATENDER REQUERIMIENTOS POSVENTA) - (4-VALORAR ACTIVIDADES DE GESTIÓN POSVENTA)	D. in no cc tr
☐	I - TÉCNICAS DE PLANEACIÓN: ESTABLECIMIENTO DE OBJETIVOS, SEGMENTACIÓN DE CLIENTES, PLANIFICACIÓN DE RECURSO, PARÁMETROS	1	1	(1-PLANIFICAR ACTIVIDADES DE SEGUIMIENTO POSVENTA) - (2-IMPLEMENTAR ACCIONES DE MEDIACIÓN POSVENTA) - (3-ATENDER	C. re te

	DE MAPEO DE EXPERIENCIA DEL CLIENTE, PROCESO DE SEGUIMIENTO Y MONITOREO			REQUERIMIENTOS POSVENTA) - (4- VALORAR ACTIVIDADES DE GESTIÓN POSVENTA)	no
☐	I - TÉCNICAS DE PLANEACIÓN: ESTABLECIMIENTO DE OBJETIVOS, SEGMENTACIÓN DE CLIENTES, PLANIFICACIÓN DE RECURSO, PARÁMETROS DE MAPEO DE EXPERIENCIA DEL CLIENTE, PROCESO DE SEGUIMIENTO Y MONITOREO	1	1	(2-IMPLEMENTAR ACCIONES DE MEDIACIÓN POSVENTA) - (3- ATENDER REQUERIMIENTOS POSVENTA)	D. ba ac po pr al
☐	I - TÉCNICAS DE PLANEACIÓN: ESTABLECIMIENTO DE OBJETIVOS, SEGMENTACIÓN DE CLIENTES, PLANIFICACIÓN DE RECURSO, PARÁMETROS DE MAPEO DE EXPERIENCIA DEL CLIENTE, PROCESO DE SEGUIMIENTO Y MONITOREO	1	1	(1-PLANIFICAR ACTIVIDADES DE SEGUIMIENTO POSVENTA) - (2- IMPLEMENTAR ACCIONES DE MEDIACIÓN POSVENTA) - (3- ATENDER REQUERIMIENTOS POSVENTA) - (4- VALORAR ACTIVIDADES DE GESTIÓN POSVENTA)	D. de cc té
☐	J - GESTIÓN DE CALIDAD DE SERVICIO DE POSVENTA: CONCEPTO, CARACTERÍSTICAS, PLAN, TÉCNICAS DE ANÁLISIS DE RESULTADOS, PLAN DE MEJORAMIENTO, ESTRATEGIAS DE MEJORA CONTINUA, TÉCNICAS DE SEGUIMIENTO Y CONTROL	0	0	1-PLANIFICAR ACTIVIDADES DE SEGUIMIENTO POSVENTA	1. in cu es m fo
	J - GESTIÓN DE CALIDAD DE SERVICIO DE POSVENTA: CONCEPTO, CARACTERÍSTICAS, PLAN,				

☐	TÉCNICAS DE ANÁLISIS DE RESULTADOS, PLAN DE MEJORAMIENTO, ESTRATEGIAS DE MEJORA CONTINUA, TÉCNICAS DE SEGUIMIENTO Y CONTROL	1	1	2-IMPLEMENTAR ACCIONES DE MEDIACIÓN POSVENTA	2. cc té ti
☐	J - GESTIÓN DE CALIDAD DE SERVICIO DE POSVENTA: CONCEPTO, CARACTERÍSTICAS, PLAN, TÉCNICAS DE ANÁLISIS DE RESULTADOS, PLAN DE MEJORAMIENTO, ESTRATEGIAS DE MEJORA CONTINUA, TÉCNICAS DE SEGUIMIENTO Y CONTROL	1	1	3-ATENDER REQUERIMIENTOS POSVENTA	3. es po pi y
☐	J - GESTIÓN DE CALIDAD DE SERVICIO DE POSVENTA: CONCEPTO, CARACTERÍSTICAS, PLAN, TÉCNICAS DE ANÁLISIS DE RESULTADOS, PLAN DE MEJORAMIENTO, ESTRATEGIAS DE MEJORA CONTINUA, TÉCNICAS DE SEGUIMIENTO Y CONTROL	1	1	3-ATENDER REQUERIMIENTOS POSVENTA	3. de re cc pa
☐	J - GESTIÓN DE CALIDAD DE SERVICIO DE POSVENTA: CONCEPTO, CARACTERÍSTICAS, PLAN, TÉCNICAS DE ANÁLISIS DE RESULTADOS, PLAN DE MEJORAMIENTO, ESTRATEGIAS DE MEJORA CONTINUA, TÉCNICAS DE SEGUIMIENTO Y CONTROL	1	1	3-ATENDER REQUERIMIENTOS POSVENTA	3. de po pi y
☐	J - GESTIÓN DE CALIDAD DE SERVICIO DE POSVENTA: CONCEPTO, CARACTERÍSTICAS, PLAN, TÉCNICAS DE ANÁLISIS DE RESULTADOS, PLAN DE MEJORAMIENTO, ESTRATEGIAS DE MEJORA CONTINUA, TÉCNICAS DE SEGUIMIENTO Y CONTROL	1	1	3-ATENDER REQUERIMIENTOS POSVENTA	3. re es pi y

☐	J - GESTIÓN DE CALIDAD DE SERVICIO DE POSVENTA: CONCEPTO, CARACTERÍSTICAS, PLAN, TÉCNICAS DE ANÁLISIS DE RESULTADOS, PLAN DE MEJORAMIENTO, ESTRATEGIAS DE MEJORA CONTINUA, TÉCNICAS DE SEGUIMIENTO Y CONTROL	1	1	4-VALORAR ACTIVIDADES DE GESTIÓN POSVENTA	4. ej co de
☐	J - GESTIÓN DE CALIDAD DE SERVICIO DE POSVENTA: CONCEPTO, CARACTERÍSTICAS, PLAN, TÉCNICAS DE ANÁLISIS DE RESULTADOS, PLAN DE MEJORAMIENTO, ESTRATEGIAS DE MEJORA CONTINUA, TÉCNICAS DE SEGUIMIENTO Y CONTROL	1	1	4-VALORAR ACTIVIDADES DE GESTIÓN POSVENTA	4. tie re co de
☐	J - GESTIÓN DE CALIDAD DE SERVICIO DE POSVENTA: CONCEPTO, CARACTERÍSTICAS, PLAN, TÉCNICAS DE ANÁLISIS DE RESULTADOS, PLAN DE MEJORAMIENTO, ESTRATEGIAS DE MEJORA CONTINUA, TÉCNICAS DE SEGUIMIENTO Y CONTROL	1	1	4-VALORAR ACTIVIDADES DE GESTIÓN POSVENTA	4. ha ol co se
☐	J - GESTIÓN DE CALIDAD DE SERVICIO DE POSVENTA: CONCEPTO, CARACTERÍSTICAS, PLAN, TÉCNICAS DE ANÁLISIS DE RESULTADOS, PLAN DE MEJORAMIENTO, ESTRATEGIAS DE MEJORA CONTINUA, TÉCNICAS DE SEGUIMIENTO Y CONTROL	1	1	4-VALORAR ACTIVIDADES DE GESTIÓN POSVENTA	4. ac ac ge ol
☐	J - GESTIÓN DE CALIDAD DE SERVICIO DE POSVENTA: CONCEPTO, CARACTERÍSTICAS, PLAN, TÉCNICAS DE ANÁLISIS DE RESULTADOS, PLAN DE MEJORAMIENTO, ESTRATEGIAS DE MEJORA	1	1	4-VALORAR ACTIVIDADES DE GESTIÓN POSVENTA	4. ac co ge ol

CONTINUA, TÉCNICAS DE SEGUIMIENTO Y CONTROL					
☐	J - GESTIÓN DE CALIDAD DE SERVICIO DE POSVENTA: CONCEPTO, CARACTERÍSTICAS, PLAN, TÉCNICAS DE ANÁLISIS DE RESULTADOS, PLAN DE MEJORAMIENTO, ESTRATEGIAS DE MEJORA CONTINUA, TÉCNICAS DE SEGUIMIENTO Y CONTROL	1	1	(1-PLANIFICAR ACTIVIDADES DE SEGUIMIENTO POSVENTA) - (2-IMPLEMENTAR ACCIONES DE MEDIACIÓN POSVENTA) - (3-ATENDER REQUERIMIENTOS POSVENTA) - (4-VALORAR ACTIVIDADES DE GESTIÓN POSVENTA)	A. de in co co pr
☐	J - GESTIÓN DE CALIDAD DE SERVICIO DE POSVENTA: CONCEPTO, CARACTERÍSTICAS, PLAN, TÉCNICAS DE ANÁLISIS DE RESULTADOS, PLAN DE MEJORAMIENTO, ESTRATEGIAS DE MEJORA CONTINUA, TÉCNICAS DE SEGUIMIENTO Y CONTROL	0	0	(1-PLANIFICAR ACTIVIDADES DE SEGUIMIENTO POSVENTA) - (2-IMPLEMENTAR ACCIONES DE MEDIACIÓN POSVENTA) - (3-ATENDER REQUERIMIENTOS POSVENTA) - (4-VALORAR ACTIVIDADES DE GESTIÓN POSVENTA)	D. in no co tr
☐	K - NORMATIVA DE SEGURIDAD Y SALUD EN EL TRABAJO: CONCEPTO, PRINCIPIOS, TÉCNICAS DE ERGONOMÍA	2	2	(1-PLANIFICAR ACTIVIDADES DE SEGUIMIENTO POSVENTA) - (2-IMPLEMENTAR ACCIONES DE MEDIACIÓN POSVENTA) - (3-ATENDER REQUERIMIENTOS POSVENTA) - (4-VALORAR ACTIVIDADES DE GESTIÓN POSVENTA)	B. co no sa
				(1-PLANIFICAR ACTIVIDADES DE SEGUIMIENTO POSVENTA) - (2-	

☐	L - NORMATIVA AMBIENTAL: CONCEPTO, BUENAS PRÁCTICAS AMBIENTALES, TÉCNICAS DE MANEJO DE RESIDUOS, TÉCNICAS DE OPTIMIZACIÓN DE RECURSOS	2	IMPLEMENTAR ACCIONES DE MEDIACIÓN POSVENTA) - (3- ATENDER REQUERIMIENTOS POSVENTA) - (4- VALORAR ACTIVIDADES DE GESTIÓN POSVENTA)
--------------------------	--	---	--

Servicio Nacional de Aprendizaje SENA - Dirección General

Calle 57 No. 8 - 69 Bogotá D.C. (Cundinamarca), Colombia

Debido a la emergencia sanitaria, los Centros de Formación Profesional, Puntos de Atención o Información y demás

espacios físicos destinados por el SENA para la atención presencial a los ciudadanos se encuentran cerrados.

Conmutador Nacional (57 1) 5461500 - Extensiones

Atención al ciudadano: Bogotá (57 1) 3430111 - Línea gratuita y resto del país 018000 910270

Atención al empresario: Bogotá (57 1) 3430101 - Línea gratuita y resto del país 018000 910682

PQRS (<http://sciudadanos.sena.edu.co/SolicitudIndex.aspx>)

Chat en línea (<http://www.sena.edu.co/es-co/ciudadano/Paginas/chat.aspx>)

Correo notificaciones judiciales: servicioalciudadano@sena.edu.co

Todos los derechos 2017 SENA - Políticas de privacidad y condiciones uso Portal Web SENA

(<http://www.sena.edu.co/es-co/Paginas/politicasCondicionesUso.aspx>)

Política de Tratamiento para Protección de Datos Personales (http://www.sena.edu.co/es-co/transparencia/Documents/proteccion_datos_personales_sena_2016.pdf) - Política de seguridad y privacidad de la información (<http://compromiso.sena.edu.co/index.php?text=inicio&id=27>)



CampeSENA
¡Una Esperanza Debida!



(<https://www.facebook.com/SENA/>)



(<https://twitter.com/SENAComunica>)



(<https://www.instagram.com/senacomunica/>)



(<https://www.youtube.com/user/SENATV>)



(<https://soundcloud.com/senacolombia/>)



(https://api.whatsapp.com/send/?phone=573168760255&text&app_absent=0)



GOV.CO