

TIEMPO ACT. APOYO A LA FORMACION

INSTRUCTOR: GLORIA ISABEL PEREZ MUÑOZ

CENTRO DE FORMACIÓN: CENTRO DE TECNOLOGIAS AGROINDUSTRIALES

FECHA INICIAL: 08/02/2021 00:00:00

FECHA FINAL: 26/02/2021 23:59:59

ACTIVIDADES ACADÉMICAS

FICHA DE APRENDIZAJE: 2261966 - CRM - LA ADMINISTRACION DE LA RELACION CON LOS CLIENTES

- **COMPETENCIA DE APRENDIZAJE:** GESTIONAR LAS RELACIONES CON LOS CLIENTES MEDIANTE LOS CANALES DE COMUNICACIÓN EXISTENTES.

RESULTADOS DE APRENDIZAJE

DIFERENCIAR LOS TIPOS DE CRM, MEDIANTE EL ANÁLISIS DE SUS FUNDAMENTOS Y SUS APLICACIONES EN UNA ORGANIZACIÓN EMPRESARIAL.

EXAMINAR LOS BENEFICIOS DE LA EMPRESA, MEDIANTE EL ANÁLISIS DE LA ESTRUCTURA Y EL ENTORNO DEL CRM, BASADO EN EL CONOCIMIENTO DEL CLIENTE.

IDENTIFICAR LAS FASES DE LA ESTRATEGIA DE NEGOCIOS CRM TOMANDO COMO POLÍTICA ORGANIZACIONAL QUE EL EJE CENTRAL ES EL CLIENTE.

IMPLEMENTAR LA ESTRATEGIA CRM, EN LAS ÁREAS COMERCIALES DE LA EMPRESA, PARA OPTIMIZAR LA TOMA DE DECISIONES.

HORAS DEDICADAS EN LA FICHA : 24,00

FICHA DE APRENDIZAJE: 2261954 - CRM - LA ADMINISTRACION DE LA RELACION CON LOS CLIENTES

- **COMPETENCIA DE APRENDIZAJE:** GESTIONAR LAS RELACIONES CON LOS CLIENTES MEDIANTE LOS CANALES DE COMUNICACIÓN EXISTENTES.

RESULTADOS DE APRENDIZAJE

DIFERENCIAR LOS TIPOS DE CRM, MEDIANTE EL ANÁLISIS DE SUS FUNDAMENTOS Y SUS APLICACIONES EN UNA ORGANIZACIÓN EMPRESARIAL.

EXAMINAR LOS BENEFICIOS DE LA EMPRESA, MEDIANTE EL ANÁLISIS DE LA ESTRUCTURA Y EL ENTORNO DEL CRM, BASADO EN EL CONOCIMIENTO DEL CLIENTE.

IDENTIFICAR LAS FASES DE LA ESTRATEGIA DE NEGOCIOS CRM TOMANDO COMO POLÍTICA ORGANIZACIONAL QUE EL EJE CENTRAL ES EL CLIENTE.

IMPLEMENTAR LA ESTRATEGIA CRM, EN LAS ÁREAS COMERCIALES DE LA EMPRESA, PARA OPTIMIZAR LA TOMA DE DECISIONES.

HORAS DEDICADAS EN LA FICHA :	24,00
--------------------------------------	--------------

FICHA 2261955 - CRM - LA ADMINISTRACION DE LA RELACION CON LOS
DE APRENDIZAJE: CLIENTES

- COMPETENCIA DE APRENDIZAJE:** GESTIONAR LAS RELACIONES CON LOS CLIENTES
MEDIANTE LOS CANALES DE COMUNICACIÓN EXISTENTES.

RESULTADOS DE APRENDIZAJE

DIFERENCIAR LOS TIPOS DE CRM, MEDIANTE EL ANÁLISIS DE SUS FUNDAMENTOS Y SUS APLICACIONES EN UNA ORGANIZACIÓN EMPRESARIAL.

EXAMINAR LOS BENEFICIOS DE LA EMPRESA, MEDIANTE EL ANÁLISIS DE LA ESTRUCTURA Y EL ENTORNO DEL CRM, BASADO EN EL CONOCIMIENTO DEL CLIENTE.

IDENTIFICAR LAS FASES DE LA ESTRATEGIA DE NEGOCIOS CRM TOMANDO COMO POLÍTICA ORGANIZACIONAL QUE EL EJE CENTRAL ES EL CLIENTE.

IMPLEMENTAR LA ESTRATEGIA CRM, EN LAS ÁREAS COMERCIALES DE LA EMPRESA, PARA OPTIMIZAR LA TOMA DE DECISIONES.

HORAS DEDICADAS EN LA FICHA :	24,00
--------------------------------------	--------------

FICHA 2261967 - CRM - LA ADMINISTRACION DE LA RELACION CON LOS
DE APRENDIZAJE: CLIENTES

- COMPETENCIA DE APRENDIZAJE:** GESTIONAR LAS RELACIONES CON LOS CLIENTES
MEDIANTE LOS CANALES DE COMUNICACIÓN EXISTENTES.

RESULTADOS DE APRENDIZAJE

DIFERENCIAR LOS TIPOS DE CRM, MEDIANTE EL ANÁLISIS DE SUS FUNDAMENTOS Y SUS APLICACIONES EN UNA ORGANIZACIÓN EMPRESARIAL.

EXAMINAR LOS BENEFICIOS DE LA EMPRESA, MEDIANTE EL ANÁLISIS DE LA ESTRUCTURA Y EL ENTORNO DEL CRM, BASADO EN EL CONOCIMIENTO DEL CLIENTE.

IDENTIFICAR LAS FASES DE LA ESTRATEGIA DE NEGOCIOS CRM TOMANDO COMO POLÍTICA ORGANIZACIONAL QUE EL EJE CENTRAL ES EL CLIENTE.

IMPLEMENTAR LA ESTRATEGIA CRM, EN LAS ÁREAS COMERCIALES DE LA EMPRESA, PARA OPTIMIZAR LA TOMA DE DECISIONES.

HORAS DEDICADAS EN LA FICHA :	24,00
-------------------------------	-------

TOTAL HORAS ACTIVIDADES ACADÉMICAS:	96,00
-------------------------------------	-------

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: GLORIA ISABEL PEREZ MUÑOZ

CENTRO DE FORMACIÓN: CENTRO DE TECNOLOGIAS AGROINDUSTRIALES