TIEMPO ACT. APOYO A LA FORMACION

INSTRUCTOR: MARLON JOSE ESPINOZA SOLANO

CENTRO DE FORMACIÓN: CENTRO DE COMERCIO Y SERVICIOS

FECHA INICIAL: 01/02/2021 00:00:00

FECHA FINAL: 28/02/2021 23:59:59

ACTIVIDADES ACADÉMICAS

FICHA DE APRENDIZAJE: 2057281 - 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

ELABORAR OFERTAS Y PROPUESTAS DE VENTAS DE PRODUCTOS Y SERVICIOS, DE ACUERDO CON EL PERFIL DE CLIENTES Y POLÍTICAS DE MERCADEO.

PROPONER ESTRATEGIAS DE VENTAS, DE ACUERDO CON LOS TIPOS DE CLIENTE IDENTIFICADOS, CARACTERÍSTICAS DEL PRODUCTO O SERVICIO Y POLÍTICAS DE LA ORGANIZACIÓN.

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

SELECCIONAR PROSPECTOS DE CLIENTES, DE ACUERDO CON EL PRODUCTO O SERVICIO OFRECIDO Y LOS OBJETIVOS DEL PLAN MERCADEO.

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.
• 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.
• COMPETENCIA DE APRENDIZAJE:	RESULTADOS DE APRENDIZAJE ETAPA PRACTICA

HORAS DEDICADAS EN LA FICHA : 19,90

FICHA DE APRENDIZAJE: 2057167 - 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

ELABORAR OFERTAS Y PROPUESTAS DE VENTAS DE PRODUCTOS Y SERVICIOS, DE ACUERDO CON EL PERFIL DE CLIENTES Y POLÍTICAS DE MERCADEO.

PROPONER ESTRATEGIAS DE VENTAS, DE ACUERDO CON LOS TIPOS DE CLIENTE IDENTIFICADOS, CARACTERÍSTICAS DEL PRODUCTO O SERVICIO Y POLÍTICAS DE LA ORGANIZACIÓN.

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

SELECCIONAR PROSPECTOS DE CLIENTES, DE ACUERDO CON EL PRODUCTO O SERVICIO OFRECIDO Y LOS OBJETIVOS DEL PLAN MERCADEO.

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.
• 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.
• COMPETENCIA DE APRENDIZAJE:	RESULTADOS DE APRENDIZAJE ETAPA PRACTICA

HORAS DEDICADAS EN LA FICHA : 19,90

FICHA DE APRENDIZAJE: 2057166 - 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

ELABORAR OFERTAS Y PROPUESTAS DE VENTAS DE PRODUCTOS Y SERVICIOS, DE ACUERDO CON EL PERFIL DE CLIENTES Y POLÍTICAS DE MERCADEO.

PROPONER ESTRATEGIAS DE VENTAS, DE ACUERDO CON LOS TIPOS DE CLIENTE IDENTIFICADOS, CARACTERÍSTICAS DEL PRODUCTO O SERVICIO Y POLÍTICAS DE LA ORGANIZACIÓN.

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

SELECCIONAR PROSPECTOS DE CLIENTES, DE ACUERDO CON EL PRODUCTO O SERVICIO OFRECIDO Y LOS OBJETIVOS DEL PLAN MERCADEO.

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.
• 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.
• COMPETENCIA DE APRENDIZAJE:	RESULTADOS DE APRENDIZAJE ETAPA PRACTICA

HORAS DEDICADAS EN LA FICHA : 19,90

TOTAL HORAS ACTIVIDADES ACADÉMICAS: 59,70

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
01/02/2021	24/02/2021	DISEÑO CURRICULAR	60,00

TOTAL ACTIVIDADES ADICIONALES: 60,00

INSTRUCTOR: MARLON JOSE ESPINOZA SOLANO

CENTRO DE FORMACIÓN: CENTRO DE COMERCIO Y SERVICIOS