

TIEMPO ACT. APOYO A LA FORMACION

INSTRUCTOR: OSCAR JOSE LINARES RUIZ

CENTRO DE FORMACIÓN: CENTRO DE SERVICIOS FINANCIEROS

FECHA INICIAL: 01/03/2021 00:00:00

FECHA FINAL: 31/03/2021 23:59:59

ACTIVIDADES ACADÉMICAS

FICHA DE APRENDIZAJE: 2273294 - COMUNICACION EN EQUIPOS DE TRABAJO

- **COMPETENCIA DE APRENDIZAJE:** Definir el plan de comunicación interna de acuerdo con la cultura y estrategia corporativa

RESULTADOS DE APRENDIZAJE

01 DETERMINAR LAS DIFICULTADES COMUNICATIVAS DENTRO DEL EQUIPO DE TRABAJO SEGÚN LOS PROTOCOLOS ORGANIZACIONALES.

02 DISEÑAR LA ESTRATEGIA DE COMUNICACIÓN DEL EQUIPO DE TRABAJO DE ACUERDO CON EL PLAN DE LA ORGANIZACIÓN.

03 VALIDAR EL DISEÑO DE LA ESTRATEGIA DE ACUERDO CON NECESIDADES DE COMUNICACIÓN DEL EQUIPO DE TRABAJO.

04 PROPONER ALTERNATIVAS PARA EL DISEÑO DE LA ESTRATEGIA SEGÚN LA VERIFICACIÓN REALIZADA.

HORAS DEDICADAS EN LA FICHA : 48,00

FICHA DE APRENDIZAJE: 2273292 - COMUNICACION EN EQUIPOS DE TRABAJO

- **COMPETENCIA DE APRENDIZAJE:** Definir el plan de comunicación interna de acuerdo con la cultura y estrategia corporativa

RESULTADOS DE APRENDIZAJE

01 DETERMINAR LAS DIFICULTADES COMUNICATIVAS DENTRO DEL EQUIPO DE TRABAJO SEGÚN LOS PROTOCOLOS ORGANIZACIONALES.

02 DISEÑAR LA ESTRATEGIA DE COMUNICACIÓN DEL EQUIPO DE TRABAJO DE ACUERDO CON EL PLAN DE LA ORGANIZACIÓN.

03 VALIDAR EL DISEÑO DE LA ESTRATEGIA DE ACUERDO CON NECESIDADES DE COMUNICACIÓN DEL EQUIPO DE TRABAJO.

04 PROPONER ALTERNATIVAS PARA EL DISEÑO DE LA ESTRATEGIA SEGÚN LA VERIFICACIÓN REALIZADA.

HORAS DEDICADAS EN LA FICHA : 48,00

FICHA 2273293 - APLICACION DEL PROCEDIMIENTO PARA LA
DE APRENDIZAJE: RESOLUCION DE LAS PQRSFD EN LAS ORGANIZACIONES

- **COMPETENCIA DE APRENDIZAJE:** Tramitar PQRS según proceso de negocio y normativa técnica

RESULTADOS DE APRENDIZAJE

01 APROPIAR LA ESTRUCTURA, POLÍTICAS Y PROCEDIMIENTOS DE LA ORGANIZACIÓN TENIENDO EN CUENTA LA NORMATIVIDAD PARA LA GESTIÓN DE LAS PQRSFD.

02 TRAMITAR LOS REQUERIMIENTOS DEL CLIENTE TENIENDO EN CUENTA PROCEDIMIENTO TÉCNICO Y NORMATIVIDAD

03 VALIDAR LA TRAZABILIDAD TENIENDO EN CUENTA LOS PROCEDIMIENTOS TÉCNICOS Y NORMATIVA

04 APLICAR ACCIONES DE MEJORA DE LAS NO CONFORMIDADES, SEGÚN LA NORMATIVIDAD, POLÍTICAS Y PROCEDIMIENTO ORGANIZACIÓN.

HORAS DEDICADAS EN LA FICHA : 48,00

FICHA 2273291 - MERCADEO Y VENTAS
DE APRENDIZAJE:

- **COMPETENCIA DE APRENDIZAJE:** PROYECTAR EL MERCADO DE ACUERDO CON EL TIPO DE PRODUCTO O SERVICIO Y CARACTERÍSTICAS DE LOS CONSUMIDORES Y USUARIOS

RESULTADOS DE APRENDIZAJE

APLICA PRECIOS A LOS PRODUCTOS Y SERVICIOS SEGÚN COSTOS, VARIABLES INTERNAS Y VARIABLES DE LA MEZCLA DE MERCADEO, TENIENDO EN CUENTA EL MERCADO OBJETIVO Y A LA COMPETENCIA.

APLICA TÉCNICAS DE VENTA DE ACUERDO AL FORMATO COMERCIAL, GENERANDO CIERRES DE VENTA POSTERIOR AL MANEJO DE OBJECIONES.

IDENTIFICA EL MERCADO OBJETIVO Y LO SEGMENTA DE ACUERDO A SUS NECESIDADES DE COMERCIALIZACIÓN Y A LAS CARACTERÍSTICAS DE SUS PRODUCTOS.

HORAS DEDICADAS EN LA FICHA :	45,00
-------------------------------	-------

TOTAL HORAS ACTIVIDADES ACADÉMICAS:	189,00
-------------------------------------	--------

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: OSCAR JOSE LINARES RUIZ

CENTRO DE FORMACIÓN: CENTRO DE SERVICIOS FINANCIEROS