



# CENTRO ANDINO DE ESTUDIOS TÉCNICOS

Inscrito bajo el número 3111, con Resoluciones de aprobación números 2211 del 1 de septiembre de 1981, 2928 del 9 de noviembre de 1981, Licencia de iniciación de labores mediante Resoluciones números 3000 del 13 de agosto de 1982, 1405 del 10 de abril de 1984, 482 del 13 de febrero de 1998 y autorización oficial según Resolución número 030001 del 24 de enero de 2013 de la Secretaría de Educación de Bogotá, D.C.

## 4.6.5.1. ORGANIZACIÓN DE EVENTOS Y SERVICIO AL CLIENTE

Nombre del módulo de formación	Organización de eventos y Servicio al cliente	Duración	95 Horas	1,98 Créditos
--------------------------------	---	----------	----------	---------------

Nombre norma de competencia	210601002 Organizar eventos que promuevan las relaciones empresariales teniendo en cuenta el objeto social de la empresa.	Duración	50 Horas	1,04 Créditos
Elemento1 Unidad de Aprendizaje1	1. Coordinar la planeación de eventos teniendo en cuenta el proceso administrativo y las políticas de la organización.	Duración	15 Horas	0,3125 Créditos

Tabla de Saberes

SABER	HACER	o SER
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Fundamentos de eventos:               <ul style="list-style-type: none"> <li>○ Concepto</li> <li>○ Estructura</li> <li>○ Clases y tipos de eventos:</li> <li>Características:                   <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Según su magnitud:                       <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Mayores</li> <li>▪ Menores</li> </ul> </li> <li>▪ Según su naturaleza:                       <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Académico</li> <li>▪ Inauguración</li> <li>▪ Cultural</li> <li>▪ Deportivos</li> <li>▪ Políticos</li> <li>▪ Sociales</li> <li>▪ Religiosos</li> <li>▪ Otros</li> </ul> </li> <li>▪ Según su origen:                       <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Internos</li> <li>▪ Externos</li> <li>▪ Mixto (alianzas , acuerdos y otros)</li> </ul> </li> <li>▪ Según su cobertura:                       <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Locales</li> <li>▪ Nacionales</li> <li>▪ Internacionales</li> </ul> </li> <li>▪ Según la formalidad:                       <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Formales</li> <li>▪ Informales</li> </ul> </li> </ul> </li> <li>○ Políticas organizacionales:                   <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Protocolo de eventos</li> </ul> </li> </ul> </li> <li>• Proceso administrativo:               <ul style="list-style-type: none"> <li>○ Concepto</li> <li>○ Importancia</li> <li>○ Etapas del proceso.</li> </ul> </li> <li>• Planeación:               <ul style="list-style-type: none"> <li>○ Objetivos</li> <li>○ Concepto de Presupuesto:                   <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Componentes del presupuesto.</li> </ul> </li> </ul> </li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Elaborar el plan del pre-evento según los requerimientos.</li> <li>• Elaborar el presupuesto de un evento según objetivos e instrucciones del cliente.</li> <li>• Conocer los requerimientos y capacidades del cliente.</li> <li>• Identificar evento según clase y tipo.</li> <li>• <b>Definir el objetivo del evento con claridad.</b></li> <li>• <b>Incluir en la Planeación la conformación del comité organizador.</b></li> <li>• Identificar actividades de acuerdo con el proceso, política organizacional y tipo de evento.</li> <li>• <b>Definir las actividades y responsabilidades de acuerdo con el perfil de los integrantes del comité.</b></li> <li>• Construir gantt de acuerdo con los tiempos de ejecución.</li> <li>• <b>Incluir en la planeación tanto el cronograma general como el de cada comité teniendo en cuenta el objetivo del evento.</b></li> <li>• Manejar el proceso administrativo del evento de acuerdo con las políticas de la organización.</li> <li>• <b>Definir en la planeación el presupuesto teniendo en cuenta las políticas de la organización.</b></li> <li>• Seleccionar el índice de registros en la base de datos de proveedores tales como sitio, equipos, seguridad, transcripción, memorias entre otros, de acuerdo con las características, políticas y proceso administrativo.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>○ Cuidadoso del medio ambiente en la utilización de recursos.</li> <li>○ Ético en su proceder.</li> <li>○ Responsable en la planeación de eventos.</li> <li>○ Diligente al coordinar eventos.</li> <li>○ Colaborativo en el trabajo de comités y subcomités.</li> <li>○ Asertivo en las relaciones humanas al coordinar eventos.</li> <li>○ Receptivo y crítico ante la retroalimentación.</li> <li>○ Honesto en la coordinación de eventos.</li> <li>○ Responsable con la planeación del evento.</li> <li>○ Prolijo en el manejo de su puesto de trabajo.</li> </ul>



# CENTRO ANDINO DE ESTUDIOS TÉCNICOS

Inscrito bajo el número 3111, con Resoluciones de aprobación números 2211 del 1 de septiembre de 1981, 2928 del 9 de noviembre de 1981, Licencia de iniciación de labores mediante Resoluciones números 3000 del 13 de agosto de 1982, 1405 del 10 de abril de 1984, 482 del 13 de febrero de 1998 y autorización oficial según Resolución número 030001 del 24 de enero de 2013 de la Secretaría de Educación de Bogotá, D.C.

<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Tipos de presupuesto.</li> <li>▪ Determinación de presupuesto.</li> <li>▪ Proyección de presupuesto.</li> <li>○ Gantt</li> <li>○ Cronogramas</li> <li>○ Agenda inteligente.</li> <li>○ Plan de contingencia.</li> <li>• <b>Organización logística:</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>○ Aspectos a controlar.</li> <li>○ Recurso humano:           <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Comités y subcomités:               <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Concepto</li> <li>▪ Tipos</li> <li>▪ Responsabilidades</li> </ul> </li> </ul> </li> <li>○ Actividades</li> <li>○ Procedimientos</li> <li>○ Bases de datos:           <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Tipos de bases de datos:               <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Construcción de bases de datos.</li> <li>▪ Características de las bases de datos.</li> </ul> </li> </ul> </li> </ul> </li> <li>• Ejecución:       <ul style="list-style-type: none"> <li>○ Proceso de coordinación de eventos:</li> </ul> </li> <li>• Control:       <ul style="list-style-type: none"> <li>○ Tipos de controles.</li> <li>○ Indicadores de gestión.</li> <li>○ Momentos de control.</li> </ul> </li> <li>• <b>Idioma extranjero:</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>○ Saberes módulo transversal de inglés.</li> <li>○ Inglés comercial.</li> <li>○ Redacción comercial básica según Módulo 1 unidad 3.</li> </ul> </li> <li>• <b>Normas de gestión de la calidad:</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>○ Concepto</li> <li>○ Introducción a NTC ISO 14000.</li> <li>○ ISO 90001</li> </ul> </li> <li>• <b>Informes:</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>○ Concepto</li> <li>○ Estructura</li> <li>○ Contenido</li> <li>○ Estilo de presentación.</li> </ul> </li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Clasificar el registro de proveedores de seguridad en la base de datos según el tipo de evento.</li> <li>• <b>Incluir en la planeación la creación de la base de contactos: invitados, ponentes reservaciones, entre otros de acuerdo con la clase del evento.</b></li> <li>• <b>Identificar y presupuestar los sistemas de seguridad de acuerdo con el tipo de evento.</b></li> <li>• <b>Aplicar el proceso administrativo en la realización del evento.</b></li> <li>• Cotizar los equipos audiovisuales según eventos.</li> <li>• <b>Incluir en la planeación los equipos audiovisuales de acuerdo con la solicitud del cliente.</b></li> <li>• Controlar la ejecución presupuestal de acuerdo con lo planeado.</li> <li>• <b>Ajustar el presupuesto según las contingencias del evento.</b></li> <li>• Aplicar plan de contingencia según el ajuste de presupuesto.</li> <li>• <b>Diseñar y presupuestar el montaje de acuerdo con los requerimientos del cliente.</b></li> <li>• Cotizar el servicio de traducción según la solicitud del cliente.</li> <li>• <b>Prever en la planeación el servicio de traducción de acuerdo con la solicitud del cliente.</b></li> <li>• Incluir en la Planeación los recursos necesarios de acuerdo con el producto a entregar sobre memorias.</li> <li>• Presupuestar la transcripción, edición y producción de las memorias.</li> <li>• <b>Recopilar las memorias de acuerdo con los diferentes soportes utilizados.</b></li> <li>• <b>Conocer la infraestructura según el evento o negocio.</b></li> <li>• <b>Destinar la infraestructura de acuerdo con los requerimientos del evento y normas de calidad.</b></li> <li>• Elaborar un informe sobre la coordinación de la planeación de un evento de acuerdo con el objeto social de la empresa, proceso administrativo y políticas organizacionales.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>○ Proactivo en la solución de problemas en la coordinación de eventos.</li> <li>○ Discreto en el manejo de información.</li> <li>○ Riguroso al revisar la planeación y ejecución de eventos.</li> <li>○ Ejecutivo al coordinar la planeación de eventos.</li> <li>○ Recursivo en la planeación de presupuesto.</li> <li>○ Despierto en la consecución de recursos necesarios para el evento.</li> <li>○ Activo al realizar el proceso administrativo de preparación para el evento.</li> <li>○ Glamoroso al coordinar las actividades.</li> <li>○ Protocolario en la coordinación del evento.</li> </ul>
--	---	---



# CENTRO ANDINO DE ESTUDIOS TÉCNICOS

Inscrito bajo el número 3111, con Resoluciones de aprobación números 2211 del 1 de septiembre de 1981, 2928 del 9 de noviembre de 1981, Licencia de iniciación de labores mediante Resoluciones números 3000 del 13 de agosto de 1982, 1405 del 10 de abril de 1984, 482 del 13 de febrero de 1998 y autorización oficial según Resolución número 030001 del 24 de enero de 2013 de la Secretaría de Educación de Bogotá, D.C.

<b>Norma de competencia</b>	<b>210601002</b> <b>Organizar eventos que promuevan las relaciones empresariales teniendo en cuenta el objeto social de la empresa.</b>	<b>Duración</b>	<b>50 Horas</b>	<b>1,04 Créditos</b>
<b>Elemento 2</b> <b>Unidad de Aprendizaje 2</b>	<b>Oponer el protocolo de acuerdo con el tipo de evento.</b>	<b>Duración</b>	<b>15 Horas</b>	<b>0,3125 Créditos</b>

**Tabla de Saberes**

<b>SABER</b>	<b>HACER</b>	<b>SER</b>
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Fundamentos sobre protocolo de eventos:               <ul style="list-style-type: none"> <li>○ Concepto</li> <li>○ Historia del protocolo.</li> <li>○ Principios básicos.</li> <li>○ Las buenas maneras.</li> <li>○ Fórmulas de cortesía.</li> <li>○ Etiqueta</li> <li>○ Presentaciones y saludos:                   <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Precedencias</li> </ul> </li> <li>○ Formalismos al escribir.</li> <li>○ Diversidad cultural y protocolo.</li> <li>○ Tipos de eventos (Módulo 02 Unidad 01):                   <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Académico</li> <li>▪ Inauguración</li> <li>▪ Cultural</li> <li>▪ Deportivos</li> <li>▪ Políticos</li> <li>▪ Sociales</li> <li>▪ Religiosos</li> </ul> </li> <li>○ <b>Tipos de protocolo:</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Protocolo según el tipo de evento.</li> <li>▪ Etiqueta:                   <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Concepto</li> <li>▪ Higiene y salud.</li> <li>▪ Vestuario</li> <li>▪ Cosmetología facial.</li> <li>▪ Manejo de la voz.</li> <li>▪ Léxico y cultura.</li> <li>▪ Actitudes</li> <li>▪ Glamour:                       <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Imagen personal.</li> <li>▪ Manejo del cuerpo.</li> </ul> </li> <li>▪ Lenguaje del cuerpo.</li> </ul> </li> <li>▪ Manejo del teléfono:                   <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Importancia</li> <li>▪ Modales</li> <li>▪ Lenguaje</li> <li>▪ Tono de la voz.</li> </ul> </li> </ul> </li> <li>• <b>Presentación de propuestas:</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>○ Contenido de una propuesta.</li> </ul> </li> </ul> </li></ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Reconocer el protocolo de acuerdo al tipo de evento.</li> <li>• <b>Seleccionar el protocolo de acuerdo con las normas internacionales.</b></li> <li>• Conceptualizar el proceso de preparación de una propuesta de protocolo según el tipo de evento.</li> <li>• Conocer, diferenciar y aplicar los tipos de protocolo de acuerdo con el tipo de evento.</li> <li>• Elaborar la propuesta de protocolo de acuerdo con los requerimientos organizacionales.</li> <li>• Organizar propuesta de protocolo, según requerimientos y planeación del evento.</li> <li>• <b>Presentar propuesta que corresponda al tipo de evento.</b></li> <li>• <b>Incluir en la propuesta el protocolo para las diferentes etapas del evento.</b></li> <li>• Diseñar propuesta de protocolo de acuerdo con el tipo de evento.</li> <li>• <b>Presentar la propuesta de protocolo acuerdo con el presupuesto asignado.</b></li> <li>• Conocer y diferenciar los tipos de evento de</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>○ Cuidadoso del medio ambiente en la utilización de recursos.</li> <li>○ Ético en su proceder.</li> <li>○ Responsable en la propuesta de protocolos.</li> <li>○ Diligente al planear la propuesta.</li> <li>○ Colaborativo en el trabajo de equipo.</li> <li>○ Asertivo, en las relaciones humanas al proponer protocolos.</li> <li>○ Receptivo y crítico ante la retroalimentación del protocolo.</li> <li>○ Honesto en la información de la propuesta de protocolo</li> <li>○ Responsable con la documentación que maneja.</li> <li>○ Prolijo en el manejo de su puesto de trabajo.</li> <li>○ Proactivo en la solución de problemas de la propuesta de protocolo.</li> <li>○ Discreto en el manejo de información de protocolo.</li> </ul>



# CENTRO ANDINO DE ESTUDIOS TÉCNICOS

Inscrito bajo el número 3111, con Resoluciones de aprobación números 2211 del 1 de septiembre de 1981, 2928 del 9 de noviembre de 1981, Licencia de iniciación de labores mediante Resoluciones números 3000 del 13 de agosto de 1982, 1405 del 10 de abril de 1984, 482 del 13 de febrero de 1998 y autorización oficial según Resolución número 030001 del 24 de enero de 2013 de la Secretaría de Educación de Bogotá, D.C.

<ul style="list-style-type: none"> <li>○ Proceso de preparación de una propuesta.</li> <li>○ Herramientas informáticas de apoyo.</li> <li>● <b>Etapas de un evento:</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>○ Planeación</li> <li>○ Organización</li> <li>○ Divulgación</li> <li>○ Ajustes</li> <li>○ Ejecución</li> <li>○ Control</li> <li>○ Cierre</li> </ul> </li> <li>● <b>Normas internacionales de protocolo:</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>○ Según tipo de evento.</li> <li>○ Según costumbre y cultura.</li> </ul> </li> </ul>	<p>acuerdo con el objeto social de la empresa.</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>○ Riguroso al revisar la propuesta de protocolo.</li> <li>○ Autónomo en la planeación y organización de propuestas de protocolo.</li> <li>○ Seguidor de las normas.</li> <li>○ Respetuoso por las diferencias culturales.</li> </ul>		
<p><b>Norma de competencia</b></p>	<p><b>210601002</b> <b>Organizar eventos que promuevan las relaciones empresariales teniendo en cuenta el objeto social de la empresa.</b></p>	<p><b>Duración</b></p>	<p><b>50</b> <b>Horas</b></p>	<p><b>1,04</b> <b>Créditos</b></p>
<p><b>Elemento 3</b> <b>Unidad de Aprendizaje3</b></p>	<p><b>Divulgar eventos teniendo en cuenta el plan general.</b></p>	<p><b>Duración</b></p>	<p><b>20</b> <b>Horas</b></p>	<p><b>0,416</b> <b>Créditos</b></p>

**Tabla de Saberes**

SABER	HACER	SER
<ul style="list-style-type: none"> <li>● Divulgación: <ul style="list-style-type: none"> <li>○ Concepto</li> <li>○ Principios: <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Mensaje <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Características</li> <li>▪ Construcción</li> </ul> </li> </ul> </li> <li>○ Clases de medios y características.</li> </ul> </li> <li>● Medios: <ul style="list-style-type: none"> <li>○ Difusión: <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Impreso <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Afiche</li> <li>▪ Póster</li> <li>▪ Duratrans</li> <li>▪ Cartelera</li> <li>▪ Circular</li> <li>▪ Memorando</li> </ul> </li> </ul> </li> <li>○ Divulgación</li> <li>○ Impreso: <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Prensa</li> <li>▪ Afiche</li> <li>▪ Pasacalle</li> </ul> </li> </ul> </li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>● Difundir el evento al interior de la organización.</li> <li>● Identificar el medio de divulgación y Target Groups de acuerdo con la comunidad objetivo.</li> <li>● <b>Elegir el medio de divulgación de acuerdo con la comunidad a la cual va dirigido.</b></li> <li>● <b>Proyectar el presupuesto de acuerdo con el medio de divulgación.</b></li> <li>● Asignar el presupuesto de divulgación según el plan general.</li> <li>● Aplicar matriz DOFA en el estudio de medios y formas de divulgación de</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>○ Cuidadoso del medio ambiente en la utilización de recursos.</li> <li>○ Ético en su proceder.</li> <li>○ Responsable de la divulgación de eventos.</li> <li>○ Diligente en la definición de los medios.</li> <li>○ Colaborativo en el trabajo de equipo.</li> <li>○ Asertivo en las relaciones humanas al revisar posibles</li> </ul>



# CENTRO ANDINO DE ESTUDIOS TÉCNICOS

Inscrito bajo el número 3111, con Resoluciones de aprobación números 2211 del 1 de septiembre de 1981, 2928 del 9 de noviembre de 1981, Licencia de iniciación de labores mediante Resoluciones números 3000 del 13 de agosto de 1982, 1405 del 10 de abril de 1984, 482 del 13 de febrero de 1998 y autorización oficial según Resolución número 030001 del 24 de enero de 2013 de la Secretaría de Educación de Bogotá, D.C.

<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Póster</li> <li>▪ Duratrans</li> <li>○ Electrónico:             <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Página web</li> <li>▪ Correo electrónico.</li> <li>▪ Chat</li> <li>▪ Foro virtual.</li> <li>▪ Bloq</li> <li>▪ Otros</li> </ul> </li> <li>○ Digital:             <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ CD</li> <li>▪ DVD</li> <li>▪ USB</li> <li>▪ OTROS</li> </ul> </li> <li>○ Grabada:             <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Audio</li> <li>▪ Audiovisual</li> </ul> </li> <li>○ Contrato de:             <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Pautas</li> <li>▪ Cuñas</li> <li>▪ Comercial</li> <li>▪ Anuncio</li> </ul> </li> <li>○ Presupuesto de divulgación.</li> <li>○ Targets</li> <li>○ Cotizaciones</li> <li>○ Toma de decisiones.</li> <li>○ <b>Formas de presentación según el medio:</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Impresa</li> <li>▪ Digital</li> <li>▪ Electrónica</li> <li>▪ Grabada</li> </ul> </li> <li>• DOFA:             <ul style="list-style-type: none"> <li>○ Debilidades</li> <li>○ Oportunidades</li> <li>○ Fortalezas</li> <li>○ Amenazas</li> </ul> </li> <li>• <b>Alianza estratégica:</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>○ Concepto</li> <li>○ Tipos de alianza.</li> <li>○ Con quién, para qué y cómo.</li> </ul> </li> <li>• <b>Características de la comunidad objetivo:</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>○ Tipo de auditorio.</li> <li>○ Costumbres</li> <li>○ Idioma</li> <li>○ Otros</li> </ul> </li> <li>• <b>Expresión oral y escrita:</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>○ Aplicar saberes de redacción módulo 1 unidad 1 y módulo transversal Técnicas de Comunicación.</li> </ul> </li> <li>• Políticas y normas organizacionales sobre divulgación de evento.</li> </ul>	<p>acuerdo con el plan general.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Seleccionar el medio y estrategia de divulgación de acuerdo con las políticas institucionales.</li> <li>• Divulgar el evento de acuerdo con las piezas de comunicación seleccionadas.</li> <li>• <b>Concretar alianzas estratégicas, de acuerdo con el plan general de divulgación.</b></li> <li>• Divulgar el evento de acuerdo con las políticas y normas vigentes.</li> <li>• Definir los medios de divulgación así como los de difusión de acuerdo con el plan general.</li> <li>• <b>Realizar con anticipación la divulgación, con base en el plan general, las políticas organizacionales y las normas vigentes.</b></li> </ul>	<p>alianzas estratégicas.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>○ Receptivo y crítico ante la retroalimentación</li> <li>○ Honesto en la información del evento.</li> <li>○ Responsable con la documentación que maneja.</li> <li>○ Prolijo en el manejo de su puesto de trabajo.</li> <li>○ Proactivo en la solución de problemas de divulgación.</li> <li>○ Discreto en el manejo de información.</li> <li>○ Riguroso en el seguimiento de la divulgación.</li> <li>○ Autónomo en la planeación y organización de la divulgación del evento.</li> </ul>
--	--	--



# CENTRO ANDINO DE ESTUDIOS TÉCNICOS

Inscrito bajo el número 3111, con Resoluciones de aprobación números 2211 del 1 de septiembre de 1981, 2928 del 9 de noviembre de 1981, Licencia de iniciación de labores mediante Resoluciones números 3000 del 13 de agosto de 1982, 1405 del 10 de abril de 1984, 482 del 13 de febrero de 1998 y autorización oficial según Resolución número 030001 del 24 de enero de 2013 de la Secretaría de Educación de Bogotá, D.C.

<b>Norma de competencia</b>	<b>210601010</b> <b>Facilitar el servicio a los clientes internos y externos de acuerdo con las políticas de la organización.</b>	<b>Duración</b>	<b>45</b> <b>Horas</b>	<b>0,937</b> <b>Créditos</b>
<b>Elemento 1</b> <b>Unidad de</b> <b>Aprendizaje4</b>	<b>Ofrecer atención a los clientes de acuerdo con las políticas de la organización.</b>	<b>Duración</b>	<b>22</b> <b>Horas</b>	<b>0,46</b> <b>Créditos</b>

**Tabla de Saberes**

<b>SABER</b>	<b>HACER</b>	<b>SER</b>
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Fundamentos de servicio al cliente:               <ul style="list-style-type: none"> <li>○ Concepto</li> <li>○ Importancia</li> <li>○ Tipos de clientes:                   <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Personales</li> <li>▪ Corporativos</li> <li>▪ Empresariales</li> <li>▪ Gobierno</li> </ul> </li> <li>○ Manejo de objeciones y temperamentos.</li> <li>○ Características del servicio.</li> <li>○ Calidad del servicio.</li> <li>○ Formas del servicio.</li> <li>○ Actitud</li> <li>○ Estrategias del servicio.</li> <li>○ Tipos de clientes:                   <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Personales</li> <li>▪ Corporativos</li> <li>▪ Empresariales</li> <li>▪ Gobierno</li> </ul> </li> <li>○ Proceso del servicio.</li> <li>○ Control del proceso.</li> </ul> </li> <li>• Principios de atención al cliente.</li> <li>• Servicios personalizados               <ul style="list-style-type: none"> <li>○ Requerimientos de la empresa.</li> <li>○ Requerimientos del cliente.</li> <li>○ Estándares en el sector.</li> </ul> </li> <li>• Medición del servicio:               <ul style="list-style-type: none"> <li>○ Diagnóstico</li> <li>○ Cómo escuchar.</li> <li>○ Cómo preguntar.</li> <li>○ Cómo percibir.</li> </ul> </li> <li>• Comunicación con el cliente:               <ul style="list-style-type: none"> <li>○ Directa</li> <li>○ Indirecta</li> <li>○ Empatía</li> </ul> </li> <li>• Apariencia y actitud personal:               <ul style="list-style-type: none"> <li>○ Importancia de la presentación personal.</li> <li>○ Manejo del lenguaje.</li> <li>○ Comunicación</li> </ul> </li> <li>• Autocontrol y prudencia:               <ul style="list-style-type: none"> <li>○ Manejo de situaciones.</li> <li>○ Actitudes frente al cliente.</li> <li>○ Imagen empresarial.</li> <li>○ Estrategias</li> </ul> </li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Conceptualizar el servicio al cliente de acuerdo con el protocolo de la organización.</li> <li>• Indagar las necesidades del cliente de acuerdo con el protocolo de la organización.</li> <li>• Definir el tipo de servicio que requiere el cliente de acuerdo con lo indagado.</li> <li>• Favorecer las relaciones con el cliente de acuerdo con los servicios ofrecidos.</li> <li>• Manejar las objeciones y situaciones de acuerdo con el protocolo de la organización.</li> <li>• Cumplir con la presentación personal de acuerdo con los protocolos de servicio e identidad corporativa de la organización.</li> <li>• Garantizar la atención personalizada de acuerdo con los estándares de servicios de calidad de la organización.</li> <li>• Prestar el servicio de acuerdo con los requisitos del cliente y reglamentaciones correspondientes.</li> <li>• Suministrar la información recibida por los clientes de acuerdo con los lineamientos y procesos de la organización.</li> <li>• Realizar la medición del servicio durante el proceso de acuerdo con los lineamientos de la organización.</li> <li>• Mantener actitud de servicio según el protocolo de la organización.</li> <li>• Llevar registro de los diagnósticos del servicio prestado de acuerdo con el protocolo de la organización.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>○ Cuidadoso del medio ambiente en la utilización de recursos.</li> <li>○ Ético en su proceder.</li> <li>○ Responsable en la oferta de servicios.</li> <li>○ Diligente en la oferta de servicios.</li> <li>○ Colaborativo en el trabajo de equipo.</li> <li>○ Asertivo, en las relaciones interpersonales al ofrecer los servicios.</li> <li>○ Receptivo y crítico ante la retroalimentación.</li> <li>○ Honesto en la atención que ofrece.</li> <li>○ Responsable con la oferta de servicios.</li> <li>○ Prolijo en el manejo de su puesto de trabajo.</li> <li>○ Proactivo en la solución de problemas al ofrecer la atención.</li> <li>○ Discreto en el manejo de información.</li> <li>○ Riguroso al ofrecer los servicios de la empresa.</li> <li>○ Autónomo en la planeación y organización de trabajos de digitación.</li> </ul>



# CENTRO ANDINO DE ESTUDIOS TÉCNICOS

Inscrito bajo el número 3111, con Resoluciones de aprobación números 2211 del 1 de septiembre de 1981, 2928 del 9 de noviembre de 1981, Licencia de iniciación de labores mediante Resoluciones números 3000 del 13 de agosto de 1982, 1405 del 10 de abril de 1984, 482 del 13 de febrero de 1998 y autorización oficial según Resolución número 030001 del 24 de enero de 2013 de la Secretaría de Educación de Bogotá, D.C.

<ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>Concepto y manejo de información:</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>○ Necesidades</li> <li>○ Capacidades</li> </ul> </li> <li>• <b>Políticas de la organización:</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>○ Protocolo de servicio.</li> <li>○ Estándares de calidad:           <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Evaluación del servicio:               <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Libreta de calificaciones del cliente.</li> <li>▪ Otros</li> </ul> </li> </ul> </li> </ul> </li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Realizar la atención al cliente en diferentes situaciones de acuerdo con las políticas organizacionales.</li> </ul>	
---	--	--

<b>Norma de competencia</b>	<b>210601010</b> <b>Facilitar el servicio a los clientes internos y externos de acuerdo con las políticas de la organización.</b>	<b>Duración</b>	<b>45</b> <b>Horas</b>	<b>0,93</b> <b>Créditos</b>
<b>Elemento2</b> <b>Unidad de Aprendizaje5</b>	<b>2 Atender a los clientes utilizando las tecnologías y normas de cortesía.</b>	<b>Duración</b>	<b>23</b> <b>Horas</b>	<b>0,48</b> <b>Créditos</b>

Tabla de Saberes

SABER	HACER	SER
<ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>Visión, misión y normas internas de la organización:</b></li> <li>• Políticas de calidad del servicio de la organización.</li> <li>• Servicio al cliente:           <ul style="list-style-type: none"> <li>○ Fundamentos:               <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Concepto</li> <li>▪ Etapas del servicio.</li> <li>▪ Tipos de cliente:                   <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Según origen:                       <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Personales</li> <li>▪ Corporativos</li> <li>▪ Empresariales</li> <li>▪ Gobierno</li> </ul> </li> <li>▪ Según actitud.</li> </ul> </li> <li>▪ Proceso del servicio.</li> </ul> </li> </ul> </li> <li>• <b>Normas de cortesía.</b></li> <li>• <b>Protocolo empresarial:</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>○ Herramientas técnicas.</li> <li>○ Herramientas administrativas.</li> <li>○ Herramientas de servicio.</li> <li>○ Herramientas estadísticas.</li> </ul> </li> <li>• <b>Portafolio de servicios:</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>○ Concepto</li> <li>○ Conformación</li> <li>○ Importancia</li> <li>○ Descripción de los servicios.</li> </ul> </li> <li>• <b>Identificación y uso de los medios de comunicación:</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>○ Concepto</li> <li>○ Medios:               <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Verbal</li> <li>▪ Escrito</li> <li>▪ Electrónico</li> </ul> </li> <li>○ Características</li> <li>○ Usos</li> </ul> </li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Conocer la forma del servicio de acuerdo con el tipo de cliente.</li> <li>• Conceptualizar el proceso de atención al cliente según el manual de la organización.</li> <li>• Ofrecer los servicios a los clientes de acuerdo con el portafolio.</li> <li>• Conocer los procedimientos según la misión, visión y política de calidad de la organización.</li> <li>• <b>Prestar atención al cliente de acuerdo con el protocolo de la organización.</b></li> <li>• <b>Resolver las demandas de los clientes de acuerdo con las políticas de la organización.</b></li> <li>• <b>Cumplir el tiempo de atención de acuerdo con los estándares establecidos por la organización.</b></li> <li>• <b>Prestar la atención al cliente de acuerdo con los medios tecnológicos</b></li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>○ Cuidadoso del medio ambiente en la utilización de recursos.</li> <li>○ Ético en su proceder.</li> <li>○ Responsable en la atención del cliente.</li> <li>○ Cortés en la atención al cliente.</li> <li>○ Diligente realizar el servicio de atención.</li> <li>○ Ágil en la utilización de tecnologías.</li> <li>○ Dispuesto de manera permanente en el servicio al cliente.</li> <li>○ Respetuoso en el trato.</li> <li>○ Colaborativo en el trabajo de equipo.</li> <li>○ Asertivo, en las relaciones</li> </ul>



# CENTRO ANDINO DE ESTUDIOS TÉCNICOS

Inscrito bajo el número 3111, con Resoluciones de aprobación números 2211 del 1 de septiembre de 1981, 2928 del 9 de noviembre de 1981, Licencia de iniciación de labores mediante Resoluciones números 3000 del 13 de agosto de 1982, 1405 del 10 de abril de 1984, 482 del 13 de febrero de 1998 y autorización oficial según Resolución número 030001 del 24 de enero de 2013 de la Secretaría de Educación de Bogotá, D.C.

<ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>Manual de funciones y procedimientos:</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>○ Abordar al cliente</li> <li>○ Oferta de servicios.</li> <li>○ Solución de problemas.</li> </ul> </li> <li>• <b>Expresión oral y escrita.</b></li> <li>• <b>Redacción de mensajes electrónicos.</b></li> <li>• <b>Administración del tiempo:</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>○ Planeación del trabajo.</li> <li>○ Distribución del tiempo.</li> <li>○ Gantt</li> <li>○ Pert</li> <li>○ Just in time.</li> </ul> </li> <li>• <b>Protocolo internacional.</b></li> <li>• <b>Normas de calidad:</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>○ ISO 9000</li> <li>○ ISO 9001</li> <li>○ NTC ISO 14000.</li> <li>○ Estándares de calidad: <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Evaluación del servicio: <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Libreta de calificaciones del cliente.</li> </ul> </li> </ul> </li> </ul> </li> <li>• <b>Trazabilidad del servicio:</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>○ Concepto</li> <li>○ Proceso de trazabilidad.</li> <li>○ Planillas y formatos de control.</li> <li>○ Sistemas de gestión de calidad.</li> <li>○ El origen de los materiales y las partes.</li> <li>○ La historia del procesamiento.</li> <li>○ La distribución y localización del producto después de la entrega.</li> <li>○ Informe de trazabilidad: <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Estructura</li> <li>▪ Contenido</li> <li>▪ Presentación</li> </ul> </li> </ul> </li> </ul>	<p><b>disponibles en la organización.</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>Expresar con claridad y precisión los mensajes relacionados con los clientes.</b></li> <li>• Registrar los archivos de documentos de acuerdo con la documentación requerida en trazabilidad.</li> <li>• <b>Documentar la atención a los clientes de acuerdo con las políticas establecidas para la trazabilidad.</b></li> <li>• Elaborar un informe de acuerdo con la trazabilidad del servicio.</li> </ul>	<p>humanas al digitar.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>○ Receptivo y crítico ante la retroalimentación.</li> <li>○ Veraz en la información.</li> <li>○ Responsable con la documentación que maneja.</li> <li>○ Prolijo en el manejo de su puesto de trabajo.</li> <li>○ Proactivo en la solución de problemas.</li> <li>○ Discreto en el manejo de información.</li> <li>○ Autónomo en la planeación y organización del servicio.</li> </ul>
--	---	---