



Modelo de Mejora
Continua

LÍNEA TECNOLÓGICA DEL PROGRAMA: CLIENTE
RED TECNOLÓGICA: VENTAS Y COMERCIALIZACIÓN

INFORMACION GENERAL DEL PROGRAMA DE FORMACION

CÓDIGO	NOMBRE DEL PROGRAMA:	
135306	GESTIÓN COMERCIAL Y TELEMERCADEO CONTACT CENTER	
DURACIÓN MÁXIMA ESTIMADA EN MESES	Lectiva	Total
	8 meses	12 meses
	Productiva	
4 meses		
NIVEL DE FORMACIÓN	TÉCNICO	
JUSTIFICACIÓN	<p>Esta especialidad brinda soluciones de información y de telemarketing dando respuestas a los usuarios y/o clientes, a través de un Centro de Contactos y soportada en la herramienta informática CRM, Software específico a la medida de la campaña, utilizando equipos y herramientas del laboratorio de Contact Center, con aprendices en formación, cuyo servicio garantice unas orientaciones y respuestas oportunas, eficientes y de calidad a todos los públicos, inicialmente a las diferentes dependencias del Complejo Central, para posteriormente articular a los Complejos restantes y manejar la información y logística inicial y eventos de la Regional. A futuro, asumir el reto de prestar este servicio a las empresas en particular, con el valor agregado de una segunda lengua.</p> <p>En un mundo cada vez mas globalizado, con fronteras abiertas, tecnologías complejas y rápidamente cambiantes, se hace necesario que las empresas replanteen sus estructuras de servicio y/o comerciales y se focalicen en ser cada vez mas competitivas y utilicen en forma eficiente los recursos tecnológicos dispuestos para mejorar las comunicaciones y la conectividad en los negocios.</p> <p>Los Contact Center, en los últimos años se han convertido en la respuesta efectiva para las empresas que buscan solucionar sus necesidades de comunicación y gestión comercial por medio de las TICs y la telemática.</p>	



Modelo de Mejora
Continua

LÍNEA TECNOLÓGICA DEL PROGRAMA: CLIENTE
RED TECNOLÓGICA: VENTAS Y COMERCIALIZACIÓN

	<p>La gestión comercial que se realiza por medio de el telemarketing y las televentas, en los Contact Center, posibilitan a las organizaciones ser mas dinámicas en sus estructuras comerciales y responder eficientemente a los requerimientos y demandas de los mercados.</p> <p>Es por ello que el Centro de Comercio, de la Regional Antioquia del SENA a partir de sus necesidades particulares de la región, ha diseñado el programa en Gestión Comercial y Telemarketing en Contact Center, donde los aprendices desarrollan competencias para la autogestión, análisis y crítica frente al cambiante mundo del servicio y marketing, de las megatendencias, buscando que sean participantes activos en el mundo de los negocios en línea y tiempo real, como asesores íntegros en la generación de valor agregado en los sectores productivos.</p> <p>Pertenecen al nivel 2 -C, de cualificación según la pirámide ocupacional nacional e internacional.</p> <p>Este programa de formación permite la certificación de Agentes del Contact Center, en Área ocupacional 13: Oficinistas y auxiliares; 1313: Recepcionistas y Operadores de Conmutador</p>
REQUISITOS DE INGRESO	<ul style="list-style-type: none">• Académicos: 9 Grado de Educación Básica Secundaria.• Superar prueba de aptitud y conocimiento.• Edad mínima: 15 años
COMPETENCIAS QUE DESARROLLARA	
280102025	Atender contactos de información de entrada y salida de productos y servicios por medios electrónicos.
280102051	Comercializar productos y servicios por medios electrónicos.
280102027	Cobrar productos y servicios por medios electrónicos cumpliendo normas legales y procedimientos de la empresa.
250601011	Alimentar base de datos para la creación, actualización, consulta y recuperación de información, de acuerdo con los procedimientos y técnicas establecidas.
OCUPACIONES QUE PODRA DESEMPEÑAR	<p>Ocupaciones según CNO 1353:</p> <ul style="list-style-type: none">• Agentes de servicio al cliente• Agentes de Call Center / Contac Center.• Auxiliares de Información en puntos de servicio, Auxiliares de información y servicio al cliente• Teleoperador



Modelo de Mejora
Continua

LÍNEA TECNOLÓGICA DEL PROGRAMA: CLIENTE
RED TECNOLÓGICA: VENTAS Y COMERCIALIZACIÓN

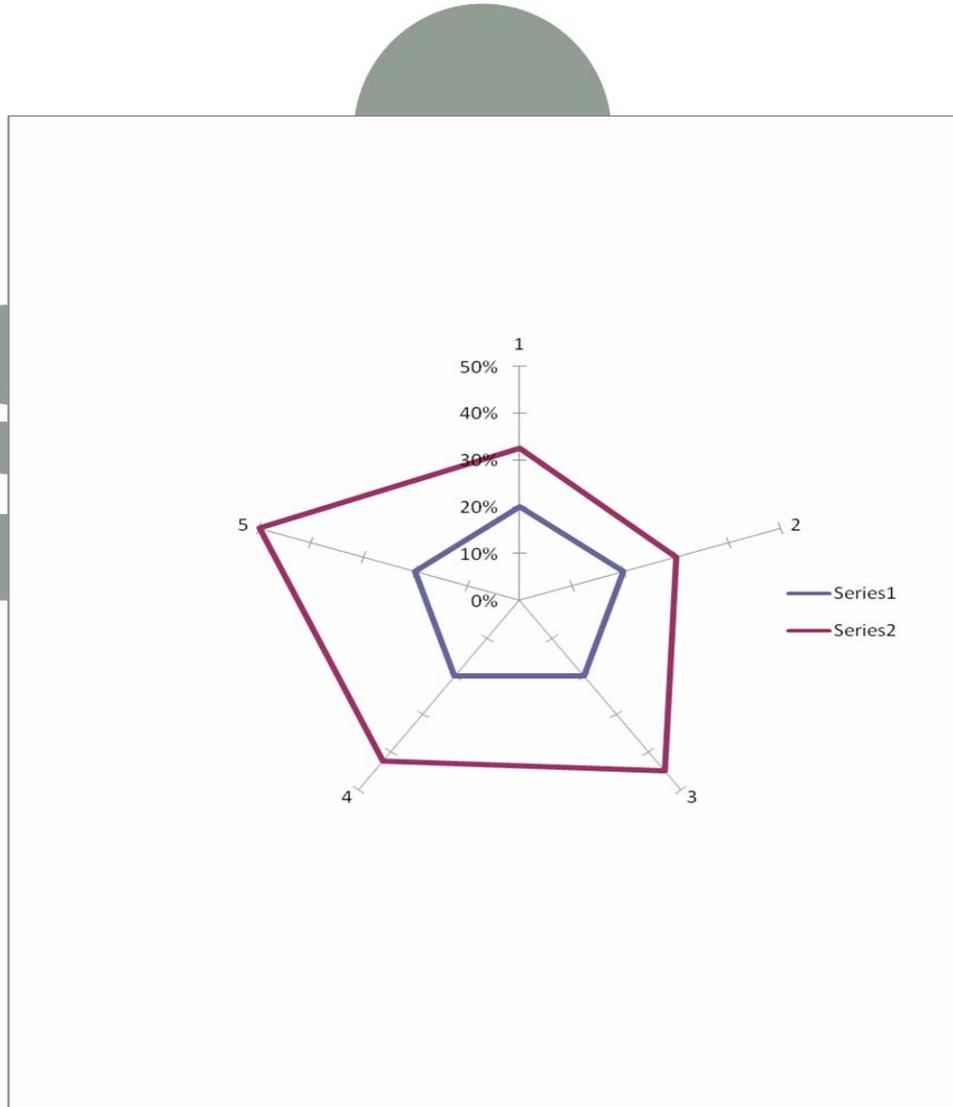
	<p>Ocupaciones según CNO 1334:</p> <ul style="list-style-type: none">• Agente de cobranzas <p>Ocupaciones según CNO 6311:</p> <ul style="list-style-type: none">• Agentes de soporte comercial <p>Ocupaciones según CNO 6322:</p> <ul style="list-style-type: none">• Agentes de telemercadeo – Televentas televendedor, telemercaderista• Impulsadores de Productos y Servicios <p>Ocupaciones según CNO 1312:</p> <p>Representantes de atención telefónica</p> <p>Ocupaciones según CNO 1375:</p> <ul style="list-style-type: none">• Operadores telefónicos• Gestores Comerciales en Telemarketing y Televentas
<p>ESTRATEGIA METODOLOGICA</p>	<p>Centrada en la construcción de autonomía para garantizar la calidad de la formación en el marco de la formación por competencias, el aprendizaje por proyectos y el uso de técnicas didácticas activas que estimulan el pensamiento para la resolución de problemas simulados y reales; soportadas en el utilización de las tecnologías de la información y la comunicación, integradas, en ambientes abiertos y pluritecnológicos, que en todo caso recrean el contexto productivo y vinculan al aprendiz con la realidad cotidiana y el desarrollo de las competencias.</p> <p>Igualmente, debe estimular de manera permanente la autocrítica y la reflexión del aprendiz sobre el que hacer y los resultados de aprendizaje que logra a través de la vinculación activa de las cuatro fuentes de información para la construcción de conocimiento:</p> <ul style="list-style-type: none">• El instructor - Tutor• El entorno• Las TIC• El trabajo colaborativo



Modelo de Mejora
Continua

LÍNEA TECNOLÓGICA DEL PROGRAMA: CLIENTE
RED TECNOLÓGICA: VENTAS Y COMERCIALIZACIÓN

PESO DE LAS LINEAS TECNOLOGICAS EN EL PROGRAMA DE FORMACION A PARTIR DE LAS COMPETENCIAS QUE LO CONFORMAN





Modelo de Mejora
Continua

LÍNEA TECNOLÓGICA DEL PROGRAMA: CLIENTE
RED TECNOLÓGICA: VENTAS Y COMERCIALIZACIÓN

1. CONTENIDOS CURRICULARES DE LA COMPETENCIA

CODIGO	VERSION DE LA NCL	DENOMINACION
280102025	1	Atender contactos de información de entrada y salida de productos y servicios por medios electrónicos.
DURACIÓN ESTIMADA PARA EL LOGRO DEL APRENDIZAJE (EN HORAS)		360 Horas

2. RESULTADOS DE APRENDIZAJE

CODIGO	DENOMINACIÓN
28010202501	Elaborar textos de clientes y usuarios finales en un Contact Center, según normas de ortografía y de acentuación en español e inglés.
28010202502	Comunicar e interpretar mensajes en español e inglés según normas de comunicación en un Contact Center.
28010202503	Alistar y operar Hardware y Software, herramientas y materiales, de acuerdo, a normatividad para la prestación del servicio.
28010202504	Informar y asesorar a clientes y usuarios finales en español e inglés, en el Contact Center, teniendo en cuenta el perfil del usuario y las normas establecidas por la empresa.
28010202505	Atender y tramitar pedidos, quejas y reclamos de clientes y usuarios finales, en español e inglés de acuerdo a perfiles del cliente y directrices empresariales.
28010202506	Aplicar normas de seguridad industrial, salud ocupacional e higiene, a partir de los parámetros, para preservar la salud de los agentes.

3. CONOCIMIENTOS

3.1 CONOCIMIENTOS DE CONCEPTOS Y PRINCIPIOS

- Procedimientos de correo electrónico, Chat, Web, Internet, fax, teléfono.
- Teoría y aplicación de la lectura
- Técnicas de comunicación oral y escrita
- Vocabulario técnico del Contact Center.
- Tipos y características de mapas conceptuales
- Normas ICONTEC.
- Operación de equipos del Contact Center:
- Infraestructura, técnica para seleccionar, habilitar y usar equipos, herramientas y materiales de un Contact Center
- Procedimientos para la verificación de Hardware, software, herramientas y materiales.
- Tipo y características de formatos de reporte
- Instalación y conexión de dispositivos de hardware (Diadema, teclado, mouse, plantronics, memorias usb, celulares, entre otros)
- Procedimiento para la Operación de Software .(Correo electrónico, chat, web, Internet, fax Server y teléfono , Software aplicativo del Contact Center),
- Fundamentos y conceptos técnicos en la creación de un blog.



Modelo de Mejora
Continua

LÍNEA TECNOLÓGICA DEL PROGRAMA: CLIENTE
RED TECNOLÓGICA: VENTAS Y COMERCIALIZACIÓN

- Grupos de Trabajo o de tratamiento
- Pruebas de los diferentes servicios
- Restricciones sobre usuarios
- Estadística proceso de llamada
- Sistema de alertas
- Sistema de llamadas en espera
- Habilidades Multitarea
- Procedimientos de seguridad informática: Protocolos, claves, logon
- Técnicas y procedimientos para escalar información.
- Técnicas y procedimiento para digitar la información.
- Vocabulario específico en español e inglés relacionado las presentaciones personales, del portafolio de servicios, y las actividades propias de la comercialización, entre otros.
- Componentes Gramaticales en español e inglés: Nombres, pronombres, artículos demostrativos, expresiones en singular – plural y adjetivos.
- Verbo To Be, Verbos Regulares e Irregulares
- Ocupaciones-Profesiones, rutina diaria en español e inglés
- Presente simple, Presente Progresivo
- Obvies en español e inglés
- El abecedario en español e inglés: Pronunciación, deletreo
- Técnicas de lecturas en español e inglés, aplicadas al sector de servicios: Ventas, comercialización y tecnología.
- Artículos, anuncios, revistas en español e inglés
- Técnicas de escucha en español e inglés.
- Vocabulario en español e inglés sobre la familia, gustos, preferencias, países, lugares diversiones, entre otros.
- Componentes gramaticales: Expresión Would Like, Verb Like
- Atención en español e inglés al Cliente: Saludos cordiales, Expresiones de cortesía, Despedidas.
- Presentación en español e inglés de los productos de la empresa, muestra material ilustrativo como: guías, catálogos, portafolios, emplea expresiones apropiadas y motivantes en inglés.
- Números, fechas, horarios, itinerarios y precios, descuentos, comisiones, IVA y promociones en español e inglés
- Vocabulario en español e inglés de ventas y comercialización de productos
- Componentes Gramaticales: Uso de diferentes expresiones, expresión de voluntad y requerimientos de los clientes: Will, be Going to.
- Descripción de precios en español e inglés, de servicios de comercialización.
- Preguntas en español e inglés, sobre la naturaleza de los servicios en venta, y comercialización, precios, la forma de pago, los descuentos.
- Estructuración de Diálogos en español e inglés
- Lectura aplicada en español e inglés: Noticias de actualidad acorde con la tasa de precios.
- Escritura de texto y elaboración de documentos en español e inglés como: Guiones, captura de información, factura, tipificación de los clientes, cotización, cheque, en



efectivo, tarjeta de crédito, total, descuento, precio, lista de precios, ofertas, archivo, salario, expresiones más frecuentes del cliente.

- Documentos utilizados en la comercialización en español e ingles
- Conversaciones propias de la comercialización de productos y/o servicios en español e ingles
- Términos y acuerdos en la comercialización de los productos y /o servicios en español e inglés
- Giros idiomáticos, modismos, indicaciones tecnológicas, expresiones de seguridad

ATENCIÓN DE CONTACTOS

- Fundamentos de la Ley 527 de agosto 18 de 1.999 o la que este vigente.
- Normas internacionales del Contact Center.
- Estructura de un Contact Center y Call Center
- Áreas de gestión y operación de un Contact Center
- Competencias del Agente Contact Center
- Tecnología y arquitectura del proceso de contacto
- Manejo y valoración de clientes y situaciones difíciles
- Negociación y tipos de respuesta
- Servicio al cliente, tipos de clientes, momento de la verdad, estructuras de servicio, procesos, fundamentación del servicio, ciclo del servicio, mantenimiento y retención de clientes, estrategias de atención, servucción, perceptología del servicio, estructuras de personalidad, talante comercial, manejo de relaciones públicas,
- El Guion, estructura del guion, tipos de guion, aplicación de guion, elaboraciones de guion.
- Protocolos de comunicación, formas de comunicación, políticas de información, filosofía de la comunicación comercial, comunicación asertiva, factores de comunicación, voz comercial, técnica para la aplicación de protocolo de comunicaciones, el teléfono, estructuras telefónicas y telemáticas, voz corporativa, voz comercial, timbre de voz, cortesía telefónica y telemática, escucha activa,
- Características de los productos y servicios (Propiedades, usos, marcas, precio, contenido, estilo, forma, tamaño, color).
- Técnicas de entrevistas a usuarios finales.
- Procedimientos técnicos para tomar y tramitar pedidos
- Procedimientos técnicos para atender y escalar reclamos.
- Procedimiento en el servicio al cliente y CRM (Gerencia de Relaciones con el cliente)
- Informes, tipos de informes, estructura del informe, Normas y procedimientos para la presentación de informes y reportes, procedimientos y actividades de apoyo en atención y servicio
- Técnica de entrevistas de acuerdo a procedimientos
- Procedimientos técnicos para tomar y tramitar pedidos
- Procedimientos técnicos para atender y escalar reclamos.
- Procedimiento en el servicio al cliente y CRM (Gerencia de Relaciones con el cliente)
- Informes, tipos de informes, estructura del informe, Normas y procedimientos para la presentación de informes y reportes, procedimientos y actividades de apoyo en



atención y servicio

- Técnica de entrevistas de acuerdo a procedimientos
- Procesos de Atención de SQR (sugerencias, quejas y reclamos)

3.2 CONOCIMIENTOS DE PROCESO

- Utilizar el correo electrónico, el Chat, el fax, la Internet y el teléfono, la Web
- Comprender e interpretar textos que contengan información del cliente
- Utilizar la comunicación oral y escrita
- Aplicar vocabulario técnico de Contact Center
- Realizar diferentes mapas conceptuales.
- Aplicar las normas de ICONTEC en la redacción de textos
- Alistar los equipos, herramientas y materiales requeridos para iniciar la labor.
- Verificar el funcionamiento de Hardware, software, herramientas y materiales
- Reportar fallas o faltantes de software y Hardware a la empresa
- Operar Software y Hardware del Contact Center
- Instalar y conectar dispositivos de hardware (diadema, teclado, Memorias usb, mouse, Plantronics)
- Aplicar conceptos técnicos en la creación de un blog.
- Identificar los diferentes grupos de trabajo o de tratamiento
- Realizar pruebas de simulación de los diferentes servicios
- Identificar los accesos permitidos con su perfil
- Analizar los reportes estadísticos de las llamadas.
- Identificar los tipos de alerta del sistema o servicio específico.
- Manejar los tiempos destinados para las llamadas en espera
- Desarrollar la habilidad multitarea (digitación vs escucha)
- Aplicar protocolos de seguridad y confidencialidad informática.
- Escalar información según procedimientos de la empresa.
- Contar los números en inglés.
- Deletrear toda clase de palabras relacionadas con su perfil laboral, en español e inglés
- Hablar de la familia y del país en español e inglés básico
- Identificar el vocabulario en español e inglés relacionado con la venta y comercialización de productos
- Identificar las características de la venta de productos y/o servicios en español e inglés
- Formular preguntas sobre información personal en español e inglés
- Dar respuesta y solucionar a inquietudes o requerimientos en español e inglés, relacionados con la venta y comercialización de ventas de productos y/o servicios
- Utilizar saludos y expresiones de cortesía en español e inglés, de mayor uso en la venta y comercialización de productos y/o servicios
- Ofrecer servicios y productos en español e inglés.
- Identificar las expresiones en español e inglés, más utilizadas por los clientes, en el momento de la venta y/o comercialización de los productos y/o servicios: Descuentos, ofertas, promociones.
- Describir cada producto que componen el portafolio de servicios en español e inglés



- Manejar y aplicar el vocabulario en español e inglés, acerca de los documentos utilizados en la comercialización de productos y/o servicios.
- Registrar información en las aplicaciones específicas referente a la comercialización de productos y/o servicios en español e inglés.

ATENCIÓN DE CONTACTOS

- Identificar la Ley 527 de agosto de 1999
- Identificar las normas internacionales del Contact Center.
- Contextualizar la estructura de un Contact center, y los espacios de trabajo del agente
- Diferenciar áreas de gestión y operación de un Contact Center
- Desarrollar habilidades y competencias en atención y servicio al cliente
- Identificar estrategias de contacto, clasificación y manejo de clientes
- Responder a los condicionamientos y requerimientos del cliente
- Aplicar estrategias de retención y fidelización de clientes
- Aplicar políticas de CRM (gerencia de las relaciones con el cliente) implantada en la compañía.
- Diferenciar y caracterizar el servicio en sus momentos de la verdad
- Identificar las necesidades satisfechas e insatisfechas del cliente
- Diseñar guiones de entrada y salida
- Diferenciar y aplicar guiones con técnicas sobre el manejo de clientes difíciles
- Identificar, diferenciar las formas de comunicación y los objetivos comerciales de la empresa
- Demostrar las características de productos y servicios (propiedades, calidad, estilos, precios, usos, a clientes y usuarios finales.
- Aplicar procedimientos establecidos para atender y tramitar pedidos.
- Emplear procedimientos para atender quejas y reclamos.
- Diferenciar y aplicar las objeciones en el contacto con los clientes
- Seleccionar protocolo de comunicaciones, cortesía telefónica y telemática
- Aplicar las técnicas de entrevistas
- Identificar y producir informes y reportes
- Diferenciar los timbres de voz: comercial, corporativa y cotidiana
- Utilizar la voz comercial en los contactos con clientes
- Identificar y utilizar las dependencias de apoyo de trámites, pedidos y requerimientos de los clientes
- Utilizar los protocolos en el registro de pedidos
- Diferenciar un pedido de una cotización
- Aplicar las técnicas establecidas en trámites, sugerencias, escalar información y, quejas y reclamos
- Diferenciar y aplicar las estrategias de relacionamiento con los clientes.
- Diligenciar las matrices con la información de los clientes

4. CRITERIOS DE EVALUACION

- Opera los equipos del Contact Center, siguiendo las normas y procedimientos técnicos del fabricante



- Lee analíticamente diferentes textos en español e inglés
- Comprende textos escritos de diferentes formatos, identificando el mensaje, relacionando los conceptos de la lectura y respetando las opiniones de los autores en español e inglés
- Demuestra buena calidad de la voz, pronunciación, actitud y posición receptiva hacia el interlocutor.
- Lee oralmente textos escritos en español e inglés, reconociendo los conectivos y utilizando los signos de puntuación,
- Realiza mapas conceptuales, mediante la planeación de la producción oral y escrita de textos,
- Aplica vocabulario técnico en español e inglés del Contact Center, en los textos escritos de acuerdo a los criterios establecidos
- Comprende y aplica las normas ICONTEC y las técnicas de redacción en la elaboración de informes
- Utiliza Software y Hardware según normas técnicas del fabricante.
- Verifica equipos, software, herramientas y materiales considerando estándares técnicos y protocolos de prueba.
- Reporta fallas, faltantes y/o sobrantes de equipos, software, herramientas y materiales considerando estándares técnicos y protocolos de prueba.
- Usa Hardware y Software de acuerdo con procedimientos establecidos y con protocolos de seguridad informática
- Registra información en español e inglés en los formatos establecidos por la empresa.
- Instala, desinstala, conecta y desconecta los dispositivos de un Contact Center, teniendo en cuenta las normas vigentes.
- Aplica los diferentes procedimientos para operar correo electrónico, herramientas web y teléfono, de acuerdo con el protocolo establecido por la empresa.
- Aplica los fundamentos técnicos para la creación de un blog según procedimientos técnicos.
- Identifica los diferentes grupos de tratamiento para suministrar la información solicitada en forma correcta.
- Realiza pruebas de ensayo antes de atender llamadas, para no cometer errores en la atención.
- Identifica los diferentes accesos permitidos a los aplicativos con el perfil asignado, de acuerdo a los parámetros establecidos
- Analiza los informes estadísticos emitidos por el sistema de información en la atención o realización de llamadas, para tomar correctivos
- Identifica las diferentes alertas para controlar el tiempo en la atención al usuario.
- Atender las llamadas en espera según política de la empresa.
- Registra la información recibida en el sistema, en el tiempo establecido por la empresa
- Clasifica protocolos de seguridad informática cumpliendo normas y reglamentos de la empresa.
- Asocia procedimientos técnicos para escalar información
- Identifica saludos y expresiones de cortesía en español e inglés, utilizando reglas gramaticales



Modelo de Mejora
Continua

LÍNEA TECNOLÓGICA DEL PROGRAMA: CLIENTE
RED TECNOLÓGICA: VENTAS Y COMERCIALIZACIÓN

- Divulga precios de los servicios en español e inglés, ofrecidos en los puntos de venta, teniendo en cuenta el público objetivo
- Expresa ideas en español e inglés sobre información empresarial, personal, familiar y del país, de acuerdo a normas gramaticales
- Formula preguntas en español e inglés, sobre el entorno, de acuerdo a las situaciones en comercialización,
- Reconoce el vocabulario en español e inglés, sobre ventas y/o comercialización de productos y servicios, teniendo en cuenta normas vigentes
- Aplica el vocabulario básico de inglés, relacionado con las ventas y/o comercialización de productos y servicios, de acuerdo a las necesidades de los clientes

ATENCIÓN DE CONTACTOS

- Identifica la Ley 527 de 1999, para contextualizarla en el espacio y tiempo
- Aplica las normas internacionales del Contact Center, de acuerdo a las necesidades de la empresa.
- Diferencia la estructura de un Contact Center de acuerdo a la normatividad establecida.
- Establece diferencias entre las áreas de un Contact Center, para determinar las funciones de operación en cada una de ellas.
- Demuestra que identifica y clasifica los tipos de clientes, teniendo en cuenta sus perfiles.
- Realiza guiones de entrada y salida, aplicando los pasos para contactar clientes.
- Relaciona los diferentes clientes y la forma adecuada de abordarlos, de acuerdo a su tipología
- Aplica objeciones y las argumenta en el contacto con los clientes, teniendo en cuenta la clase de objeción
- Responde en forma asertiva de acuerdo, a los requerimientos de los clientes
- Utiliza las diferentes técnicas para fidelizar y retener clientes (CRM)
- Reconoce y aplica las normas de cortesía telefónica y telemática, teniendo en cuenta las normas vigentes
- Relaciona y diligencia debidamente la información en los protocolos de comunicación de la empresa
- Demuestra que sabe escalar información con las personas indicadas, siguiendo protocolos establecidos
- Responde eficientemente realizando gestión multitarea, acorde a las necesidades de los clientes
- Diligencia debidamente las matrices y métricas, teniendo en cuenta parámetros establecidos por la empresa.
- Demuestra competencias para atender sugerencias, quejas y reclamos de los clientes de acuerdo a los formatos o aplicativos establecidos por la empresa.

5. PERFIL TECNICO DEL INSTRUCTOR

Requisitos Académicos:

Mínimo tecnólogo en Administración de Empresas, Ingeniería de Sistemas, Ingeniería



Modelo de Mejora
Continua

LÍNEA TECNOLÓGICA DEL PROGRAMA: CLIENTE
RED TECNOLÓGICA: VENTAS Y COMERCIALIZACIÓN

Industrial, Comunicación Social.

Experiencia laboral:

Mínimo un año relacionado con las comunicaciones, los Contact Center o Gestión Comercial.

Competencias:

- Manejo de Contact Center en sus aspectos de servicio al cliente, comercialización de productos, servicios y cobranzas por medios telemáticos.
- Aplicación de la tecnología de IVR, Marcador Predictivo, CTI, ACD, tráfico de llamadas, Software de Agentes y Supervisores.
- Manejo del inglés en procesos de comercialización y atención al cliente,
- Habilidades comunicativas y de trabajo en equipo.



Modelo de Mejora
Continua

LÍNEA TECNOLÓGICA DEL PROGRAMA: CLIENTE
RED TECNOLÓGICA: VENTAS Y COMERCIALIZACIÓN

1. CONTENIDOS CURRICULARES DE LA COMPETENCIA

CODIGO	VERSION DE LA NCL	DENOMINACION
280102051	1	Comercializar productos y servicios por medios electrónicos.

DURACIÓN ESTIMADA PARA EL LOGRO DEL APRENDIZAJE (EN HORAS)

250 Horas

2. RESULTADOS DE APRENDIZAJE

CODIGO	DENOMINACIÓN
28010205101	Registrar en las bases de datos la información de los clientes de acuerdo con los guiones establecidos por la empresa
28010205102	Negociar en línea y tiempo real productos y servicios, en español e inglés, requeridos por los clientes, según las técnicas de mercadeo, para la satisfacción y comodidad de los clientes
28010205103	Aplicar estrategias para mejorar el nivel de satisfacción de los clientes por medio de encuestas, evaluaciones de impacto, de acuerdo con las métricas establecidas por la empresa

3. CONOCIMIENTOS

3.1 CONOCIMIENTOS DE CONCEPTOS Y PRINCIPIOS

- Técnica de protocolo de comunicaciones y cortesía telefónica y telemática.
- Mercadeo y televentas: conceptos, protocolos, procedimientos,....)
- Alcances del mercadeo
- Estrategias y ventas competitividad
- Fuerzas competitivas del mercado
- Segmentación: Seleccionar, clasificar y dividir a los tipos de clientes para aplicarle las estrategias comerciales
- Mezcla de mercadeo: producto, precio, promoción y plaza para diseñar estrategias
- Comportamiento del consumidor
- Investigación de mercados, metodología, pasos, aplicación de encuestas
- Fundamentos de estadística
- Telemercadeo, Pasos y procesos
- Técnicas de ventas y de televentas
- Proceso de preventa, venta, postventa
- Tipos de venta: Transacción, Productos, Soluciones
- Contactar clientes, Contactos in bound - Contactos out bound
- Alistamiento comercial
- Prospección de clientes con intenciones comerciales
- Elaboración de perfiles
- Clasificación de clientes
- Tomar y recordar pedidos
- Técnicas de fidelización y retención



Modelo de Mejora
Continua

LÍNEA TECNOLÓGICA DEL PROGRAMA: CLIENTE
RED TECNOLÓGICA: VENTAS Y COMERCIALIZACIÓN

- Reactivación de cuentas de clientes
- Características de productos y servicios (propiedades, usos, marcas, contenido, estilo, forma, tamaño, color).
- Conceptos sobre la cadena de valor.
- Fundamentos de negociación, Clases y formas de negociación
- Bases y ambientes de negociación
- Negociación Integrativa y distributiva
- Estilos de negociación
- El ciclo de vida del producto.
- Las objeciones
- Modelo de negociación por principios y por posiciones
- Estrategias de negociación
- Conceptos de Negociación en línea.
- Ventajas de la negociación por Internet. E-commerce, E- bussines
- Técnicas de negociación en línea y en tiempo real.
- Manejo de las transacciones repetitivas.
- Piezas publicitarias de apoyo a la gestión comercial
- Operación de bases de datos

3.2 CONOCIMIENTOS DE PROCESO

- Relacionar los conceptos y teorías fundamentales del mercadeo y las televentas
- Determinar cuales son los alcances y las delimitaciones del mercadeo
- Identificar las fuerzas competitivas del mercado y sus factores
- Identificar los descriptores y variables de la segmentación
- Definir y aplicar las variables o componentes de la mezcla de mercadeo
- Identificar los tipos de consumidor y su forma de clasificarlos
- Manejar conceptos de estadística básica
- Aplicar técnicas de ventas
- Diferenciar los momentos de la venta, la preventa y la postventa
- Describir los pasos del alistamiento en la gestión comercial del agente
- Clasificar los clientes acorde a las necesidades de la empresa
- Prospeccionar clientes con intenciones comerciales
- Tomar pedidos y asesorar persuasivamente al cliente
- Aplicar técnicas de fidelización y retención de clientes (CRM)
- Aplicar técnicas de negociación en línea y tiempo real
- Diferenciar y reconocer ventajas de los estilos de negociación
- Manejar las objeciones en la aplicación de un guión comercial
- Manejar catálogos, portafolios, guiones, campañas y dar a conocer beneficios de los productos.
- Demostrar la ventaja de la negociación por Internet.
- Reconocer el funcionamiento de la negociación en línea.
- Relacionar las variables precio, producto, plaza y promoción en la prestación de servicio



- Informar los diferentes productos condiciones y características
- Promocionar la fuente de servicios de apoyo al producto
- Dibujar la cadena de valor para establecer diferenciación
- Aplicar las técnicas de venta
- Seleccionar técnicas de negociación en línea con los clientes.
- Inferir las diferentes modas, tendencias del ciclo de vida del producto.
- Diferenciar los procedimientos de servicio al cliente
- Organizar las técnicas del CRM
- Realizar entrevistas, determinar propósitos de los clientes
- Aplicar conceptos de negociación en línea con clientes y usuarios finales.
- Demostrar las ventajas de negociación por Internet.
- Detectar transacciones repetitivas.
- Realizar en línea pruebas de mercadeo de productos y servicios.
- Contactar clientes por Internet
- Reconocer el funcionamiento de la negociación en línea
- Operar base de datos de clientes y usuarios finales.
- Producir informes y reportes de acuerdo a normas

4. CRITERIOS DE EVALUACION

- Demuestra responsabilidad, honestidad y veracidad en el manejo de la información de acuerdo con las políticas integrales de la empresa.
- Identifica los procedimientos de comunicación, cortesía telefónica y telemática, de acuerdo a protocolos establecidos por la empresa.
- Fundamenta y aplica los componentes y objetivos del mercadeo y televentas, de acuerdo a los parámetros establecidos
- Conceptualiza y diferencia las estrategias competitivas y comparativas para aplicarlas en la administración y relación con los clientes
- Diferencia los conceptos de marketing, telemercadeo y televentas, de acuerdo a las necesidades de las empresas.
- Reconoce las fuerzas competitivas del mercado y los ambientes del mercadeo, teniendo en cuenta la competencia
- Interpreta los descriptores de la segmentación de mercados, de acuerdo a necesidades estipuladas por la empresa
- Clasifica las variables de la microsegmentación, de acuerdo a parámetros
- Conceptualiza e Identifica los elementos y componentes de la mezcla de mercadeo, de acuerdo a sus variables
- Caracteriza los diferentes tipos de clientes y su forma de comportamiento, para identificar su consumo
- Reconoce y aplica los pasos a desarrollar en la investigación de mercados, de acuerdo a la tipología de los clientes
- Aplica encuestas a clientes y usuarios finales, para detectar su satisfacción
- Diferencia y aplica los conceptos y teorías básicas de la estadística, para definir estrategias de comercialización
- Identifica los pasos a desarrollar en telemercadeo y televentas, teniendo en cuenta el cliente objetivo.



Modelo de Mejora
Continua

LÍNEA TECNOLÓGICA DEL PROGRAMA: CLIENTE
RED TECNOLÓGICA: VENTAS Y COMERCIALIZACIÓN

- Aplica las técnicas de ventas para persuadir al cliente, teniendo en cuenta las políticas de la empresa.
- Diferencia y argumenta los 3 momentos en la gestión de ventas, de acuerdo a parámetros
- Elabora un plan de televentas, desarrollando cada uno de sus pasos, teniendo en cuenta al cliente y sus necesidades
- Diferencia los tipos de ventas, según la orientación del negocio
- Prospecta y contacta clientes según criterios y perfiles predeterminados
- Describe los pasos para realizar el alistamiento en la gestión comercial del agente de Contact Center, de acuerdo a requerimientos
- Aplica técnicas de prospección, de acuerdo al tipo de clientes
- Elabora perfiles de clientes, y los clasifica según necesidades comerciales y requerimientos de la empresa
- Toma pedidos y tramita requerimientos de los clientes, siguiendo sus necesidades comerciales
- Aplica técnicas de CRM, para retener y fidelizar clientes
- Persuade a los clientes para reactivar cuentas, teniendo en cuenta estrategias de mercadeo
- Caracteriza y diferencia las clases de productos y de servicios, de acuerdo con las necesidades del cliente
- Argumenta y conceptualiza los componentes de la cadena de valor de acuerdo a los procesos.
- Fundamenta y describe los estilos y tipos de negociación en la gestión comercial, de acuerdo a parámetros establecidos por la empresa.
- Diferencia la negociación concurrente de la negociación en línea, teniendo en cuenta parámetros de la empresa.
- Fundamenta sobre el E-commerce y el E-Business para diferenciarlos y aplicarlos en el proceso de negociación.
- Describe los cuatro momentos del ciclo de vida del producto, para definir su estabilidad en el mercado.
- Aplica objeciones y las argumenta, según políticas comerciales de la empresa
- Aplica técnicas de negociación en línea y tiempo real, de acuerdo con las políticas de la empresa
- Identifica y aplica normas y procedimientos para presentar informes, de acuerdo a políticas de la empresa
- Interpreta catálogos, portafolios, guiones y campañas, teniendo en cuenta la necesidad del cliente
- Informa al cliente las características de productos y servicios para incentivarlo a la compra
- Aplica las ventajas de la negociación en línea, para satisfacción del cliente
- Detecta transacciones repetitivas con clientes y usuarios finales, de acuerdo a normatividad empresarial
- Realiza pruebas de mercadeo con usuarios finales, para detectar su satisfacción con los productos
- Contacta clientes por Internet, de acuerdo con procedimientos de la empresa.



Modelo de Mejora
Continua

LÍNEA TECNOLÓGICA DEL PROGRAMA: CLIENTE
RED TECNOLÓGICA: VENTAS Y COMERCIALIZACIÓN

- Identifica las técnicas para operar bases de datos, de acuerdo a reglamentación
- Maneja base de datos de clientes y usuarios finales, teniendo en cuenta los datos pertinentes
- Elabora informes según normas y procedimientos establecidos.
- Demuestra honestidad y confidencialidad en la relación con clientes y usuarios finales, de acuerdo con valores éticos
- Maneja cuidadosamente la información de acuerdo con parámetros
- Demuestra actitudes favorables en la interacción con clientes y usuarios finales que favorezcan la fidelización del cliente
- Demuestra transparencia en la comunicación de los productos, respetando al cliente.
- Propicia una comunicación asertiva, con clientes a partir de protocolos
- Clasifica los procedimientos adecuados para el manejo de los protocolos, según necesidades de clientes.
- Analiza las variables, precio, producto, plaza y promoción en la prestación de servicio, de acuerdo a las necesidades de los clientes
- Informa con asertividad los productos y servicios de la empresa, teniendo en cuenta los servicios de la empresa
- Selecciona los bienes intangibles de acuerdo a las estrategias de comercialización
- Caracteriza las estrategias de comercialización y promoción, teniendo en cuenta la fuente de servicios de apoyo al producto
- Determina las actividades primarias y de apoyo en la cadena de valor, teniendo en cuenta necesidades del cliente
- Reconoce las etapas del proceso de la venta, para determinar el tiempo de cierre de la venta
- Selecciona la técnica de venta y ayuda al cliente, de acuerdo a la elección de los productos
- Define la negociación como compromiso para llegar a acuerdos, dependiendo del tipo de clientes
- Identifica productos siguiendo criterios psicológicos y hábitos de consumo en el ciclo de vida, teniendo en cuenta el tipo de clientes
- Selecciona los procedimientos, de acuerdo con los requerimientos del cliente.
- Escoge los procedimientos adecuados, teniendo en cuenta la prestación del servicio.
- Reconoce técnicas para adquisición, mantenimiento y crecimiento de clientes, de acuerdo con su tipología.
- Aplica las técnicas del CRM para la adquisición de clientes, mantenimiento, crecimiento y retención, de acuerdo con las políticas de la empresa
- Utiliza las diferentes técnicas para entrevistar a clientes, teniendo en cuenta sus necesidades
- Clasifica las entrevistas de acuerdo al tipo de clientes y objetivos.
- Asesora al cliente en la elección de los productos, de acuerdo a prioridades y necesidades.

5. PERFIL TECNICO DEL INSTRUCTOR

Requisitos Académicos:

Mínimo tecnólogo en Administrador de empresas, ingeniero industrial, ingeniero



Modelo de Mejora
Continua

LÍNEA TECNOLÓGICA DEL PROGRAMA: CLIENTE
RED TECNOLÓGICA: VENTAS Y COMERCIALIZACIÓN

administrativo, con formación en mercadeo y ventas.

Experiencia Laboral:

Un año de desempeñándose en funciones de Gestión Comercial, Mercadeo de Servicios, área de telecomunicaciones.

Competencias:

- Dominio del funcionamiento de un Contact Center en sus aspectos de servicio al cliente comercialización de productos y servicios y cobranzas por medios telemáticos.
- Aplicación de las tecnologías de IVR, Marcador Predictivo, CTI, ACD, tráfico de llamadas, Software de Agentes y Supervisores.
- Habilidad en comunicaciones.
- Conocimientos en Telemercadeo y Televentas.
- Habilidades comunicativas en español e inglés y de trabajo en equipo.



Modelo de Mejora
Continua

LÍNEA TECNOLÓGICA DEL PROGRAMA: CLIENTE
RED TECNOLÓGICA: VENTAS Y COMERCIALIZACIÓN

1. CONTENIDOS CURRICULARES DE LA COMPETENCIA

CODIGO	VERSION DE LA NCL	DENOMINACION
280102027	1	Cobrar productos y servicios por medios electrónicos cumpliendo normas legales y procedimientos de la empresa.
DURACIÓN ESTIMADA PARA EL LOGRO DEL APRENDIZAJE (EN HORAS)		200 Horas

2. RESULTADOS DE APRENDIZAJE

CODIGO	DENOMINACIÓN
280102701	Alistar y operar Hardware, Software herramientas, materiales y documentos en la atención al usuario en el proceso de la cobranza, de acuerdo con las métricas establecidas para la recordación.
280102702	Desarrollar procesos de recordación de pago a los clientes, utilizando los medios electrónicos disponibles en el Contact Center, de acuerdo con el protocolo establecido en español e inglés.
280102703	Realizar labores de cobro a los clientes, apoyado en la información disponible en la base de datos y cumpliendo con los procedimientos jurídicos, políticas de la empresa, en español e inglés.
280102704	Aplicar las métricas de recaudación de pagos en los procesos de cobranza de productos y servicios, según normas legales establecidas por la empresa.

3. CONOCIMIENTOS

3.1 CONOCIMIENTOS DE CONCEPTOS Y PRINCIPIOS

- Características del proceso de cobranza.
- Fundamentos de negociación en cobranzas
- Categorías de deudores y como cobrarles
- Beneficios del pago en la cobranza.
- Técnica para el manejo de cobranza.
- Procedimiento para el manejo de objeciones
- Endurecimiento de la gestión de cobranza (gestión Jurídica y legal)
- Remisión a estudio jurídico

3.2 CONOCIMIENTOS DE PROCESO

- Utilizar técnicas comunicativas y del servicio.
- Identificar las características de productos y servicios
- Reconocer y utilizar técnicas de investigación comercial
- Emplear diferentes técnicas de entrevista con el deudor.
- Aplicar conceptos de cobranza telefónica y telemática
- Aplicar técnica de protocolos de comunicación en cobranza.



Modelo de Mejora
Continua

LÍNEA TECNOLÓGICA DEL PROGRAMA: CLIENTE
RED TECNOLÓGICA: VENTAS Y COMERCIALIZACIÓN

- Emplear los diferentes formatos de reporte
- Digital información de los clientes en las bases de datos
- Escalar información según procedimiento de la empresa
- Manejar protocolos de comunicación en la recordación de pagos.
- Aplicar reglamentación de crédito establecida por la empresa.
- Utilizar los procedimientos sobre el manejo de cartera.
- Aplicar los principios de cobranza establecidos por la empresa.
- Concertar y negociar condiciones de pago
- Aplicar fundamentos financieros, de cobranzas y beneficios del pago.
- Manejar categorías de deudores y procedimiento de cobro
- Realizar pagos y técnica para el manejo de cobranza.
- Utilizar procedimiento para el manejo de objeciones con los clientes.
- Seguir el procedimiento para envío a proceso jurídico de las deudas de difícil cobro.

4. CRITERIOS DE EVALUACION

- Reconoce los formatos establecidos por la empresa para relacionar información de los clientes, de acuerdo a estándares de las empresas
- Asocia procedimientos técnicos para escalar información, teniendo en cuenta parámetros empresariales.
- Registra y secuencia Información, de acuerdo con procedimientos establecidos por las políticas de la empresa.
- Demuestra habilidades en el manejo de equipos, herramientas y materiales, aplicando los manuales de operación
- Demuestra sensatez en el manejo de la información, teniendo en cuenta códigos establecidos
- Describe las características de productos y servicios, de acuerdo a las necesidades de los clientes
- Reconoce los protocolos de comunicación, según tipo de deudores.
- Diferencia las características del proceso de cobranza, teniendo en cuenta normatividad vigente
- Identifica los deudores, según procesos de cobros
- Realiza entrevistas, de acuerdo con técnicas establecidas.
- Identifica y aplica el procedimiento para el manejo de objeciones en cobranzas
- Reconoce técnicas para la recordación de pagos, de acuerdo con procedimientos de la empresa.
- Maneja los protocolos de comunicación en recordación de pagos, de acuerdo con procedimientos de la empresa
- Aplica las características del proceso de cobranzas, de acuerdo al tipo de riesgo y de deudores
- Clasifica las categorías de deudores, de acuerdo a las formas de realizar el cobro
- Usa las diferentes técnicas de entrevista en cobranzas, de acuerdo a los parámetros establecidos por la empresa
- Recuerda obligaciones de pagos, de acuerdo con normas legales y procedimientos de la empresa.
- Demuestra tolerancia en el manejo de usuarios finales, de acuerdo al proceso de la



Modelo de Mejora
Continua

LÍNEA TECNOLÓGICA DEL PROGRAMA: CLIENTE
RED TECNOLÓGICA: VENTAS Y COMERCIALIZACIÓN

cobranza.

- Es respetuoso con clientes y usuarios finales, de acuerdo a la confidencial en el manejo de información de cobranzas
- Maneja con rectitud y responsabilidad la cartera, teniendo en cuenta las normas establecidas en los procesos de cobro a usuarios finales.
- Da trámite jurídico oportunamente a las deudas de difícil cobro, teniendo en cuenta los plazos pactados con los clientes

5. PERFIL TECNICO DEL INSTRUCTOR

Requisitos Académicos:

Mínimo tecnólogo en Contaduría Pública, Administración de Empresas.

Experiencia Laboral:

Mínimo un año de experiencia en manejo del Contact Center y desempeño del área de cartera.

Competencias:

- Demostrar idoneidad en el funcionamiento de un Contact Center en sus aspectos de servicio al cliente, comercialización de productos y servicios y cobranzas por medios telemáticos en español e inglés.
- Aplicación de las tecnologías de IVR, Marcador Predictivo, CTI, CD, tráfico de llamadas, Software de Agentes y Supervisores.
- Manejar conceptos financieros.
- Actualizado en la normatividad fiscal vigente y su incidencia administrativa y financiera.



Modelo de Mejora
Continua

LÍNEA TECNOLÓGICA DEL PROGRAMA: CLIENTE
RED TECNOLÓGICA: VENTAS Y COMERCIALIZACIÓN

1. CONTENIDOS CURRICULARES DE LA COMPETENCIA

CODIGO	VERSION DE LA NCL	DENOMINACION
250601011	2	Alimentar base de datos para la creación, actualización, consulta y recuperación de información, de acuerdo con los procedimientos y técnicas establecidas.
DURACIÓN ESTIMADA PARA EL LOGRO DEL APRENDIZAJE (EN HORAS)		160 Horas

2. RESULTADOS DE APRENDIZAJE

CODIGO	DENOMINACIÓN
25060101101	Ingresar registros a la base de datos siguiendo parámetros, programación, normas administrativas y criterios éticos.
25060101102	Actualizar base de datos en español e inglés y depurar registros, según programación y políticas de la empresa.
25060101103	Recuperar información utilizando estrategias y procedimientos establecidos por la empresa

3. CONOCIMIENTOS

3.1 CONOCIMIENTOS DE CONCEPTOS Y PRINCIPIOS

- Conceptos básicos de base de datos.
- Tecnologías de Información y Comunicación: Computador, Software, quemador, servidores, Internet, conexión de banda ancha.
- Informática básica: (Windows, Word, Excel, power point)
- Internet e Intranet.
- Técnicas comunicativas en español e inglés.
- Normatividad técnica, administrativa y gubernamental.
- Cronograma de programación.
- Código ético y derechos de autor.
- Estrategias de búsqueda y recuperación.
- Diversidad de información.
- Métodos de consulta de información.

3.2 CONOCIMIENTOS DE PROCESO

- Depurar registros en la base de datos de los clientes
- Actualizar registros de clientes
- Manejar información de clientes
- Modificar la información de los clientes
- Recuperar información solicitada.
- Utilizar estrategias de búsqueda filtros
- Realizar consultas que respondan a los criterios de búsqueda



Modelo de Mejora
Continua

LÍNEA TECNOLÓGICA DEL PROGRAMA: CLIENTE
RED TECNOLÓGICA: VENTAS Y COMERCIALIZACIÓN

- Consultar de manera ágil y oportuna los registros.
- Consultar información siguiendo el procedimiento establecido.

4. CRITERIOS DE EVALUACION

- Identifica datos de acuerdo al tipo y especificaciones en español e inglés
- Ingresa datos en español e inglés según parámetros establecidos en la Unidad de Información.
- Importa datos según datos establecidos.
- Comunica asertivamente sus ideas en la estructuración de bases de datos, en español e inglés, de acuerdo a parámetros
- Aplica normas administrativas respetando acuerdos establecidos en la empresa
- Ingresa registros, según lo establecido en la empresa
- Ingresa información en español e inglés, actualizada según normas y criterios éticos.
- Selecciona registros en la base de datos, de acuerdo con procedimientos y políticas establecidas.
- Actualiza registros, de acuerdo a la programación y políticas de la Unidad de Información.
- Actualiza información según el criterio establecido

5. PERFIL TECNICO DEL INSTRUCTOR

Requisitos Académicos:

Formación profesional en Ciencias de la Información; Bibliotecología o Español y Literatura.

Experiencia Laboral:

Mínimo un año en manejo de base de datos.

Competencias:

- Experto en las Técnicas de Comunicación en español e inglés
- Competencias en el manejo de Técnicas de Información y Comunicación
- Capacidad para armonizar los adelantos tecnológicos en la ejecución de su trabajo con la comunidad;
- Dominio en la realización de herramientas tecnológicas en acciones orientadas al proceso formativo.



Modelo de Mejora
Continua

LÍNEA TECNOLÓGICA DEL PROGRAMA: CLIENTE
RED TECNOLÓGICA: VENTAS Y COMERCIALIZACIÓN

CONTROL DEL DOCUMENTO

	Nombre	Cargo	Dependencia / Red	Fecha
Autores	Mario Restrepo Múnera	Experto Técnico	Centro de Comercio/Ventas y Comercialización	Agosto de 2008.
	Gloria Cristina Moreno Carmona	Experta Técnica.		
	Claudia Zapata	Experta Técnica.		
	Luz Amparo Villegas Uribe	Experta Técnica		
	Liliana Chaverra Muñoz	Experta Técnica		
	Diana Cecilia Suaza Osorio	Diseñadora Curricular		Centro de Comercio/Ventas y Comercialización
Revisión	Manuel Álvarez Arango	Coordinador Equipo Pedagógico	Centro de Comercio/Ventas y Comercialización	Septiembre de 2007
	Santos Inés Rodríguez R.	Asesora Pedagógica y Metodológica	Dirección F.P. Dirección General	febrero – marzo de 2009
Aprobación	Ana Isabel Jaramillo	Subdirectora de Centro	Centro de Comercio/Ventas y Comercialización	Septiembre de 2007

CONTROL DE CAMBIOS

Descripción del cambio	Razón del cambio	Fecha	Responsable (cargo)
Aumento de los Conceptos y Principios, de Proceso de, Criterios de Evaluación y por supuesto los resultados de aprendizaje	Por requerimientos organizacionales, se ajustó el diseño anterior, en contenidos que soportan el avance tecnológico	Agosto de 2008 y marzo de 2009.	Mario Restrepo Múnera. Experto Técnico. Gloria Cristina Moreno Carmona Docente Experta Contact Center Claudia Zapata Experta Técnica Diana C. Suaza



Modelo de Mejora
Continua

LÍNEA TECNOLÓGICA DEL PROGRAMA: CLIENTE
RED TECNOLÓGICA: VENTAS Y COMERCIALIZACIÓN

Osorio.
Diseñadora
Curricular

