

## DOCUMENTO DE PLANEACIÓN DEL CURSO/ CARTA DESCRIPTIVA

INFORMACIÓN GENERAL			
Nombre del Curso-Taller: Atención al cliente vía telefónica con base en el EC0784			
Nombre del Facilitador/ Instructor: Gabriel Rodríguez			
Lugar de Instrucción: Oficinas Fray Fernando Teresa de Mier, CDMX.	Duración: 126 min  Fecha(s): 27 de abril de 2022	Perfil del participante: Vendedores por teléfono y telemercadeo. Psicográficas: Mayor de 18 años. Conocimientos: Nivel educativo básico Habilidades: Facilidad de habla .	Número de participantes: 5
Propósito/beneficio del Curso/sesión: Contar con los conocimientos y desarrollar la habilidades y actitudes necesarias para dar una correcta atención al cliente cuando se realiza una venta por medio de llamadas telefónicas, con base en la metodología del enfoque de competencias del EC0784, y que eleve su nivel de ventas individual con lo que aportará crecimiento del nivel de ventas de la empresa.			
Objetivo General (describe la demostración de un conocimiento, desempeño o producto, resultado del aprendizaje del participante, así como el dominio de aprendizaje cognitivo, psicomotriz y/o afectivo en los que impactará el curso)			
Sujeto:  El vendedor telefónico	Acción o comportamiento: al terminar el curso taller APLICARÁ el conocimiento relativo a las características, componentes técnicas y herramientas para realizar una llamada telefónica EJECUTARÁ CONSCIENTEMENTE el procedimiento y TOMARÁ CONCIENCIA del respeto, responsabilidad y tolerancia que se le debe de dar a un cliente	Condición de operación: según el EC0784, esto con la finalidad de aumentar las ventas de la empresa.	
Objetivos particulares (describen la demostración de un conocimiento, desempeño o producto, resultado del aprendizaje del participante, así como el dominio de aprendizaje cognitivo, psicomotriz y/o afectivo en los que impactará el curso)			
Sujeto:	Acción o comportamiento:	Condición de operación:	Temas:
COGNITIVO  El vendedor telefónico	Al iniciar el curso <u>APLICARÁ</u> el conocimiento relativo a las características, componentes técnicas y	a través de la lectura de ejercicios y exposición de los conocimientos requeridos por el estándar EC0784.	1. Características y componentes de los sistemas de comunicación. 2. Información referente a venta de productos, atención al cliente y

	herramientas para realizar una llamada telefónica		cobranza. • Tipos de Clientes. • Características. 3. Técnicas y herramientas utilizadas durante una llamada telefónica de venta, servicio al cliente y cobranza. Conocimiento 4. Proyección de la voz. • Características 5. Técnicas de venta, cobranza y servicio a clientes vía telefónica.
<b>PSICOMOTOR</b>  El vendedor telefónico	<u>Al intermedio del curso EJECUTARÁ CONSCIENTEMENTE</u> el procedimiento derivado de los desempeños descritos en el EC0784	a través de prácticas simuladas y supervisadas dentro del área de trabajo.	Proceso de presentación con el cliente/prospecto/socio: • Saludando de acuerdo al horario • Indicando el nombre de la empresa/campaña/producto de la cual está llamando, • Preguntado/corroborando el nombre del cliente de acuerdo a lo proporcionado o solicitado por el sistema/ • Indicando el motivo de la llamada de acuerdo al protocolo establecido por la marca/ empresa/campaña/producto.
<b>AFECTIVO</b>  El vendedor telefónico	<u>Al finalizar el curso TOMARÁ CONCIENCIA</u> del respeto, responsabilidad y tolerancia que se le debe de dar a un cliente	a través de la participación en una mesa de discusión donde se planteen casos reales de clientes satisfechos y no satisfechos.	<b>ACTITUDES/HABITOS/VALORES</b> 1. Iniciativa: La manera en que propone en todo momento alternativas de solución o de mejora en el servicio o producto, de acuerdo a los lineamientos establecidos por el lugar de trabajo/ la

			<p>marca o producto, o bien, de acuerdo a los requerimientos del cliente.</p> <p><b>2. Respeto:</b> La manera en que se dirige en todo momento con un lenguaje educado, sin utilizar palabras altisonantes o insultos al interlocutor, o compañeros de trabajo.</p> <p><b>3. Responsabilidad:</b> La manera en que en todo momento protege y resguarda la información proporcionada por el cliente, sin hacer mal uso de ésta.</p> <p><b>4. Tolerancia:</b> La manera en que muestra disposición y una actitud positiva para atender las manifestaciones, objeciones, quejas, o actitudes de los clientes, evitando en todo momento colgar una llamada, salvo que el cliente así lo determine.</p>
<p><b>RELACIONAL/SOCIAL</b></p> <p>El participante</p>	<p>Durante el curso, empatizará con sus compañeros</p>	<p>Mediante un trato amable con la finalidad de convivir armónicamente con sus compañeros en la sesión.</p>	<p><b>ACTITUDES/HABITOS/VALORES</b></p> <p><b>2. Respeto:</b> La manera en que se dirige en todo momento con un lenguaje educado, sin utilizar palabras altisonantes o insultos al interlocutor, o compañeros de trabajo.</p> <p><b>4. Tolerancia:</b> La manera en que muestra disposición y una actitud positiva para atender las manifestaciones, objeciones, quejas, o actitudes de los clientes, evitando en todo momento colgar una llamada, salvo que el cliente así lo determine.</p>

Requerimientos					
Requerimientos en instalaciones, mobiliario y su distribución:	Requerimientos en equipo de apoyo y su distribución:	Requerimientos en materiales de apoyo:	Requerimientos humanos:		Material y equipo para las medidas de salud/seguridad/higiene/protección civil
<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Salón o espacio o aula para 5 personas.</li> <li>2. 5 mesas para trabajar.</li> <li>3. 6 sillas</li> </ol>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Lap top</li> <li>2. Proyector</li> <li>3. Cable HDMI</li> </ol>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. 5 formatos para evaluación diagnostico</li> <li>2. 5 formatos para evaluación formativa o intermedia.</li> <li>3. 5 formatos para evaluación Sumativa o final.</li> <li>4. 5 formatos para evaluación de satisfacción o de reacción.</li> <li>5. 5 formatos de contratos de aprendizaje.</li> <li>6. 1 lista de asistencia</li> <li>7. 1 lista de verificación de requerimientos.</li> </ol>	No se requiere		<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Gel antibacterial</li> <li>2. Guantes</li> <li>3. Cubre bocas</li> <li>4. Careta</li> <li>5. Tapete de piso</li> <li>6. Spray desinfectante</li> <li>7. Toallas de Clorox, etc.</li> </ol>

		8. Teléfono (por participante) 9.			
Formas, momentos y criterios de la evaluación: La Evaluación se llevará a cabo durante la Apertura, el Desarrollo y el Cierre del Taller. Si el participante cumple con el 80% como mínimo de la calificación total, sumando estos porcentajes, se considerará aprobado, bajo los siguientes criterios:					
Aspecto a evaluar:		Porcentaje:	Instrumento de evaluación:	Momento de aplicación:	Tipo de evaluación
1- EVALUACION DIAGNÓSTICA		0% Referencial	Cuestionario	Al inicio	Autoevaluación,
2- EVALUACIÓN FORMATIVA		60%	Guía de Observación	Intermedia	Heteroevaluación
3- EVALUACIÓN SUMATIVA		40%	Cuestionario	Al final	Heteroevaluación
COMPROBACIÓN DE LA EXISTENCIA Y EL FUNCIONAMIENTO DE LOS RECURSOS REQUERIDOS PARA LA SESIÓN					
Etapas	Actividades		Duración	Técnicas Grupales/ Instruccionales	Material y Equipo de Apoyo
Comprobación de la existencia y funcionamiento de los recursos requeridos	1. Aplicar la Lista de verificación de requerimientos 2. Realizar pruebas de funcionamiento del equipo 3. Verificar la distribución del mobiliario y equipo 4. Verificar la suficiencia de material conforme al número de participantes		30 MINS. PREVIOS AL CURSO		Lista de verificación de requerimientos

APERTURA O ENCUADRE				
Etapa del encuadre	Actividades	Duración	Técnicas Grupales/ Instruccionales	Material y Equipo de Apoyo
1. Presentación del Instructor y participantes	El instructor se presenta ante el grupo	6 min		Presentación en power point Lap top proyector
	<div><div><div>a) Aplicar Técnica Rompe Hielo Aviones a volar:</div><div>b) El instructor explica el objetivo de la técnica: Que el grupo se conozca y rompa el hielo y hace hincapié en la importancia que tiene que haya interacción.</div><div>c) El instructor da las instrucciones de la técnica</div></div><div><b>Desarrollo:</b></div><div><b>Cada participante deberá escribir en la hoja de papel su nombre y dos preguntas para la persona que va a contestar. Después, deben hacer un avión con la hoja, cuando estén listos, deben lanzar su avión hacia arriba, cuando estos caigan, cada uno de los participantes deberá recoger uno de los aviones (que no sea el suyo), buscar a su dueño y responder las preguntas.</b></div><div><div>d) Mencionar el tiempo para realizarla</div><div>e) Participar con el grupo en la técnica</div><div>f) Controlar el tiempo para realizar la técnica.</div></div><div>Propiciar la presentación de los participantes</div></div>		Técnica Rompehielo	
	g) Lista de Asistencia	1 min		
	1) El instructor presenta la descripción general del desarrollo del curso	2 min		
2. Presentación del Curso				

	<p>El vendedor telefónico al terminar el curso taller <b>APLICARÁ</b> el conocimiento relativo a las características, componentes técnicas y herramientas para realizar una llamada telefónica <b>EJECUTARÁ CONSCIENTEMENTE</b> el procedimiento y <b>TOMARÁ CONCIENCIA</b> del respeto, responsabilidad y tolerancia que se le debe de dar a un cliente según el EC0784, esto con la finalidad de aumentar las ventas de la empresa.</p>			
	<p>2) El instructor presenta los objetivos del curso El vendedor telefónico al iniciar el curso <b>APLICARÁ</b> el conocimiento relativo a las características, componentes técnicas y herramientas para realizar una llamada telefónica a través de la lectura de ejercicios y exposición de los conocimientos requeridos por el estándar EC0784.</p> <p>El vendedor telefónico al <u>intermedio del curso</u> <b>EJECUTARÁ CONSCIENTEMENTE</b> el procedimiento derivado de los desempeños descritos en el EC0784 a través de prácticas simuladas y supervisadas dentro del área de trabajo.</p> <p>El vendedor telefónico al <u>finalizar el curso</u> <b>TOMARÁ CONCIENCIA</b> del respeto, responsabilidad y tolerancia que se le debe de dar a un cliente a través de la participación en una mesa de discusión donde se planteen casos reales de clientes satisfechos y no satisfechos.</p>	2 min		

	<p>El participante durante el curso, empatizará con sus compañeros mediante un trato amable con la finalidad de convivir y disfrutar la sesión.</p>			
	<p><b>3) El instructor Menciona el temario del curso</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Características y componentes de los sistemas de comunicación.</li> <li>• Información referente a venta de productos, atención al cliente y cobranza.</li> <li>• Tipos de Clientes.</li> <li>• Características.</li> <li>• Técnicas y herramientas utilizadas durante una llamada telefónica de venta, servicio al cliente y cobranza.</li> <li>• Proyección de la voz.</li> <li>• Características</li> <li>• Técnicas de venta, cobranza y Servicio a clientes vía telefónica.</li> </ul> <p><b>Proceso de presentación con el cliente/prospecto/socio:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Saludando de acuerdo al horario</li> <li>• Indicando el nombre de la empresa/campaña/producto de la cual está llamando,</li> <li>• Preguntado/corroblando el nombre del cliente de acuerdo a lo proporcionado o solicitado por el sistema/</li> </ul>	2 min		



	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Indicando el motivo de la llamada de acuerdo al protocolo establecido por la marca/ empresa/campaña/producto.</li> </ul> <p><b>ACTITUDES/HABITOS/VALORES</b></p> <p><b>1. Iniciativa:</b> La manera en que propone en todo momento alternativas de solución o de mejora en el servicio o producto, de acuerdo a los lineamientos establecidos por el lugar de trabajo/ la marca o producto, o bien, de acuerdo a los requerimientos del cliente.</p> <p><b>2. Respeto:</b> La manera en que se dirige en todo momento con un lenguaje educado, sin utilizar palabras altisonantes o insultos al interlocutor, o compañeros de trabajo.</p> <p><b>3. Responsabilidad:</b> La manera en que en todo momento protege y resguarda la información proporcionada por el cliente, sin hacer mal uso de ésta.</p> <p><b>4. Tolerancia:</b> La manera en que muestra disposición y una actitud positiva para atender las manifestaciones, objeciones, quejas, o actitudes de los clientes, evitando en todo momento colgar una llamada, salvo que el cliente así lo determine.</p>			
	<p><b>5. El instructor explica los beneficios del curso y su relación con la experiencia laboral y personal.</b></p> <hr/> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Seguir una metodología bajo el enfoque de competencias para dar una correcta atención al cliente cuando se realiza una venta por medio de llamadas telefónicas.</li> </ul>	1 min		

	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Mayor ingreso económico gracias a los lineamientos revisados.</li> <li>• Mejorar la atención al cliente, así como la facilidad de habla.</li> </ul> <hr/> <p><b>6. El instructor crea un ambiente participativo mediante preguntas al grupo.</b></p> <hr/>			
3. Momentos e Instrumentos de Evaluación	<p><b>7.- El instructor especifica el tipo de evaluaciones a realizar, los instrumentos a utilizar, el momento de aplicarlos y los criterios a utilizar y el alcance o propósito de cada evaluación.</b></p> <p>a. Evaluación de Diagnóstico (cuestionario) al inicio del Curso-Taller 0% Referencial</p> <p>b. Evaluación Formativa (Guía de observación) intermedia 60 %</p> <p>c. Evaluación final o Sumativa (cuestionario al final del Curso-Taller. 40%</p>	2		
4. Acuerdos y compromisos	<p><b>1.</b> El instructor revisa las expectativas del curso que los participante expresan (se recomienda que queden por escrito para la revisión del cumplimiento de las mismas en el cierre del curso)</p>	3 min		Rotafolio Marcadores

	2. El instructor y los participantes acuerdan con el grupo las Reglas de operación del curso	1 min		
	3. El instructor realiza el <b>Contrato de aprendizaje</b> de acuerdo con los objetivos a) Indicar alcances e instrucciones del contrato: *Es un documento que sirve para comprometernos, tanto instructor como participante, a acciones que haremos durante el curso para sacar el mayor provecho posible de éste.  b) Indicar el tiempo para realizarlo: 3 min c) Aclarar las dudas que se presenten	3 min		Contratos de aprendizaje y bolígrafos
4. Evaluación diagnóstica	1. El instructor Indica el alcance e instrucciones de la evaluación: *Esta evaluación es para saber cuánto sabe el participante del tema que tratará el curso.  2. El instructor Indica el tiempo para realizar la evaluación: 5 min 3. El instructor aclara las dudas que se presenten	5 min		5 formatos de evaluaciones diagnósticas y bolígrafos

**SUMATORIA DE TIEMPO DEL ENCUADRE: 28 min**

DESARROLLO				
Temas/Subtemas	Actividades	Duración	Técnicas Grupales/ Instruccionales	Material y Equipo de Apoyo
<p>1. Características y componentes de los sistemas de comunicación.</p> <p>2. Información referente a venta de productos, atención al cliente y cobranza. • Tipos de Clientes. • Características.</p> <p>3. Técnicas y herramientas utilizadas durante una llamada telefónica de venta, servicio al</p>	<p>1.El instructor aplica técnica expositiva:</p> <p>a) Presentar el objetivo del tema: El vendedor telefónico al iniciar el curso <b>APLICARÁ</b> el conocimiento relativo a las características, componentes técnicas y herramientas para realizar una llamada telefónica a través de la lectura de ejercicios y exposición de los conocimientos requeridos por el estándar EC0784.</p> <p>b) Recuperar la experiencia previa de los participantes *¿Conoces alguna técnica de venta por llamada? *¿Alguien ha realizado una venta por teléfono?</p> <p>c) Desarrollar el contenido: En esta parte se expondrán algunas técnicas y herramientas para poder realizar una llamada telefónica y la importancia de ellos al momento de conectar con el cliente.</p> <p>d) Utilizar ejemplos relacionados con los temas y las situaciones cotidianas</p> <p>e) El instructor promoverá que el participante realice una síntesis haciendo énfasis en los aspectos sobresalientes</p> <p>f) Plantear preguntas dirigidas que verifiquen la comprensión del tema</p>	25 min	Técnica Expositiva	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Presentación en powerpoint</li> <li>• Laptop</li> <li>• Cable HDMI</li> </ul>

<p>cliente y cobranza. Conocimiento</p> <p>4. Proyección de la voz. • Características</p> <p>5. Técnicas de venta, cobranza y servicio a clientes vía telefónica.</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Menciona el nombre de alguna técnica para abordar al cliente por teléfono</li> <li>• ¿Qué herramienta es la que permite hacer un buen cierre de venta?</li> <li>• ¿Cuál es el primer paso al hacer una cobranza por teléfono?</li> </ul> <p>g) Promover comentarios sobre la utilidad y aplicación de los temas en su vida profesional y personal</p> <p>h) Preguntar sobre los conocimientos adquiridos.</p> <p>i) El instructor comparte la bibliografía de los temas desarrollados.</p>			
<p>Proceso de presentación con el cliente/prospecto/socio:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Saludando de acuerdo al horario</li> <li>• Indicando el nombre de la empresa/campaña/producto de la cual está llamando,</li> <li>• Preguntado/corroblando el nombre del cliente de acuerdo a lo proporcionado o</li> </ul>	<p>1. El instructor aplica técnica demostrativa/de los 4 pasos:</p> <p>a) Presentará objetivo de la actividad a desarrollar: <b>El vendedor telefónico al intermedio del curso EJECUTARÁ CONSCIENTEMENTE el procedimiento derivado de los desempeños descritos en el EC0784 a través de prácticas simuladas y supervisadas dentro del área de trabajo.</b></p> <p>b) Recuperará la experiencia previa de los participantes</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• ¿Alguna vez han realizado una venta por teléfono?</li> <li>• ¿Cuál es la forma correcta de acomodar el área de trabajo al realizar una venta por teléfono?</li> </ul> <p>c) Explicará y ejemplificará la actividad a desarrollar</p>	30 min	Técnica Demostrativa	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Presentación en powerpoint</li> <li>• Laptop</li> <li>• Cable HDMI</li> <li>• Teléfonos</li> </ul>

<p>solicitado por el sistema/  • Indicando el motivo de la llamada de acuerdo al protocolo establecido por la marca/ empresa/campaña/ producto.</p>	<p>d) Resolverá dudas sobre la demostración realizada  e) Los participantes realizan la práctica  f) Retroalimentará sobre la práctica  g) Utilizar ejemplos relacionados con los temas y las situaciones cotidianas  h) Aplicará técnicas para verificar la comprensión de los temas  i) Promoverá comentarios sobre la utilidad y aplicación de los temas en su vida profesional y personal  j) Preguntar sobre los conocimientos adquiridos</p>			
<p><b>Evaluación Formativa</b></p>	<p><b>El instructor</b> indica alcance, estrategias e instrucciones de la evaluación:  Se aplica para reforzar los conocimientos y habilidades ya adquiridos en lo que va del curso.</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. <b>El instructor</b> indica el tiempo para realizar la evaluación: (se realizará en el transcurso de la técnica demostrativa)</li> <li>2. Aclarar las dudas que se presenten.</li> </ol>	10 min		5 Guías de observación
	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. El instructor aplicará técnica energizante:  Nombre de la técnica: “Desenfunda, apunta y dispara “  El ejercicio consiste en formar una pistola con tu mano derecha y una seña que se conoce como “okey” con la mano izquierda. Ahora cambia, y con tu mano derecha haz el okey y la pistola en la otra mano. Se repite el proceso durante 3 minutos, y aumenta la velocidad cada 30 segundos. ¡Hazlo lo más rápido que puedas!</li> </ol>	5 min	técnica energizante	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Presentación en power point</li> <li>• Laptop</li> <li>• Cable HDMI</li> </ul>

<p><b>ACTITUDES/HABITOS/VALORES</b></p> <p><b>2. Respeto:</b> La manera en que se dirige en todo momento con un lenguaje educado, sin utilizar palabras altisonantes o insultos al interlocutor, o compañeros de trabajo.</p> <p><b>4. Tolerancia:</b> La manera en que muestra disposición y una actitud positiva para atender las manifestaciones, objeciones, quejas, o actitudes de los clientes, evitando en todo momento colgar una llamada, salvo que el cliente así lo determine.</p>	<p><b>2. El instructor aplica técnica diálogo-discusión:</b></p> <p>a) Mencionará el tema a discutir: ¿Cuál es la importancia de demostrar actitudes/hábitos/valores a la hora de realizar un proceso de venta a través de una llamada telefónica?</p> <p>b) Dividirá al grupo en 2 subgrupos</p> <p>c) Establecerá reglas de participación con la participación del grupo</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Respetar las opiniones de los demás</li> <li>• Levantar la mano para participar</li> <li>• Dar mínimo 2 argumentos</li> </ul> <p>d) Abrirá la discusión recordando el tema a ser discutido:</p> <p>¿Cuál es la importancia de demostrar actitudes/hábitos/valores a la hora de realizar un proceso de venta a través de una llamada telefónica?</p> <p>e) Propiciar la discusión e interacción de los participantes en los equipos</p> <p>f) Moderará la discusión</p> <p>g) Utilizar ejemplos relacionados con los temas y las situaciones cotidianas</p> <p>h) Aplicar técnicas para verificar la comprensión de los temas</p> <p>i) Promover comentarios sobre la utilidad y aplicación de los temas en su vida profesional y personal</p>	<p>8 min</p>	<p>Técnica Diálogo o Discusión/ Debate</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Presentación en powerpoint</li> <li>• Laptop</li> <li>• Cable HDMI</li> </ul>
---	---	--------------	--	--

	j) Preguntar sobre los conocimientos adquiridos			
<b>Evaluación Final</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>El instructor</b> indicar alcance, estrategias e instrucciones de la evaluación: Se aplica para verificar y cerciorar de que los participantes adquirieron los suficientes conocimientos acerca del tema del curso.</li> </ul> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. <b>El instructor</b> indica el tiempo para realizar la evaluación: 5 min</li> <li>2. <b>El instructor</b> aclara las dudas que se presenten</li> </ol>	5 min		5 formatos de evaluaciones sumativas Bolígrafos
<b>SUMATORIA DE TIEMPO DEL DESARROLLO: 83 mn</b>				
<b>CIERRE</b>				
<b>Temas/Subtemas</b>	<b>Actividades</b>	<b>Duración</b>	<b>Técnicas Grupales/ Instruccionales</b>	<b>Material y Equipo de Apoyo</b>
1. Resumen	<b>El instructor promueve un</b> resumen general del curso por parte de los participantes. <b>Los participantes hacen un resumen general del curso</b>	2 min	Técnica de cierre	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Presentación en powerpoint</li> <li>• Laptop</li> <li>• Cable HDMI</li> </ul>
2. Logro de expectativas	<b>El instructor pregunta</b> el logro de expectativas del curso <b>El participante expresará si considera que se cumplieron sus expectativas de inicio.</b>	2 min		
3. Logro de objetivos	<b>El instructor y los participantes</b> dialogan sobre el logro de los objetivos del curso	2 min		<ul style="list-style-type: none"> <li>• Presentación</li> </ul>



4. Sugerencias de continuidad del aprendizaje	<b>El instructor</b> sugiere acciones que permitan la continuidad en el aprendizaje: <ul style="list-style-type: none"> <li>• Certificación en el EC0305 Prestación de servicio a clientes</li> <li>• Certificación en el EC0104 Ventas consultivas</li> <li>• San-Martín, S., &amp; Carpio, M. (2012). La venta por teléfono móvil desde el punto de vista de las empresas españolas. <i>Universia Business Review</i>, (34), 124-142.</li> </ul>	1 min		en powerpoint <ul style="list-style-type: none"> <li>• Laptop</li> <li>• Cable HDMI</li> </ul>
5. Compromisos de aplicación del aprendizaje	<b>El instructor</b> conduce al grupo a la formulación de compromisos de aplicación del aprendizaje	3 min		
<b>6. Evaluación de reacción</b>	<b>El instructor</b> indica alcance e instrucciones de la evaluación: Se aplica para ver el desempeño del instructor, temario y ambiente en donde se desarrolló el curso y así saber en qué aspectos poder mejorar. <ol style="list-style-type: none"> <li>1. <b>El instructor</b> Indica el tiempo para realizar la evaluación: 4 min</li> <li>2. <b>El instructor</b> aclara las dudas que se presenten</li> </ol>	4 min		5 formatos de evaluación reacción
7. Cierre	<b>G R A C I A S</b>	1 min		
	<b>SUMATORIA DE TIEMPO DEL CIERRE:</b>	15 min		
	<b>SUMATORIA DE TIEMPO TOTAL:</b>	126 min		

**SUMATORIA DE TIEMPO TOTAL: 126 min**