

Manual del Participante

para una experiencia exitosa en cursos de capacitación sobre plataformas de e-learning Moodle 2.x





***“En un sistema abierto, se compite con la imaginación,
no con una llave y una cerradura”***

- Nicholas Negroponte -

Espacio de Trabajo

Una vez que hemos ingresado al curso, aparecerá una pantalla con los siguientes recursos:

1 Usuario Invitado

2 PÁGINA PRINCIPAL MIS CURSOS CV2011.29-VENTAS

3 NAVEGACIÓN

- Página Principal
- Área personal
- Páginas del sitio
- Mi perfil
- Mis cursos
 - CV2011.29-VENTAS
 - Participantes
 - General
 - Tema 1
 - CV2011.26-IMPARTICION
 - CV2011.28-CALIDAD
 - CV2011.27-DISEÑO_INSTRUMENTOS
 - CV2011.26

4 AJUSTES

- Administración del curso
 - Calificaciones
- Ajustes de mi perfil

5 BUSCAR FOROS

6 DIAGRAMA DE TEMAS

7 ÚLTIMAS NOTICIAS

(Sin novedades aún)

8 CALENDARIO

enero 2012

Dom	Lun	Már	Mié	Jue	Vie	Sáb
1	2	3	4	5	6	7
8	9	10	11	12	13	14
15	16	17	18	19	20	21
22	23	24	25	26	27	28
29	30	31				

9 Clave de eventos

- Global
- Curso
- Grupo
- Usuario

10 EVENTOS PRÓXIMOS

No hay eventos próximos

Ir al calendario...

Nuevo evento...

USUARIOS EN LÍNEA

(últimos 5 minutos)

curso de ventas exitosas

Invariablemente a la actividad humana todos en cualquier momento y en cualquier lugar vendemos algo, ideas, conceptos, personas, productos, servicios, sueños, esperanza, etc. Invariablemente a la actividad humana todos en cualquier momento y en cualquier lugar vendemos algo, ideas, conceptos, personas, productos, servicios, sueños, esperanza, etc.

enlaces

- FORO: ¿Qué esperas de este curso?
- INFORMACIÓN: Ficha técnica del curso
- METODOLOGÍA: Guía de instrucción
- DESCARGA: Manual del Participante, uso de la plataforma (en PDF) documento PDF
- FAQ's: Preguntas frecuentes sobre el uso de la plataforma
- VIDEO: La fórmula secreta para ser exitoso en los negocios
- GUÍA ABP: ¿Cómo resolver exitosamente una actividad de Aprendizaje Basada en Problemas?
- AGENDA: Calendario de actividades del curso (documento en Excel para descargar)
- AGENDA: Calendario de actividades del curso (documento en PDF para descargar)
- AGENDA: Calendario de actividades del curso (Interactiva)

Espacio de Trabajo

1.- En este apartado podrás desplegar un submenú a través del cual visitar rápidamente **“Mis cursos”, “Mi perfil”, “Mis archivos privados”, “Calendario” y “Salir”**.

Usuario Invitado



2.- A través de este conjunto de links, **podrás “navegar” o “moverte” entre los recursos educativos del curso actual o la propia plataforma**. Por ejemplo, si haces clic en “Página principal”, regresarás a la página de inicio del sitio.

[PÁGINA PRINCIPAL](#)

[MIS CURSOS](#)

[CV2011.29-VENTAS](#)

[GENERAL](#)

[INFORMACIÓN: FICHA TÉCNICA DEL](#)



NAVEGACIÓN



[Página Principal](#)



información:

ficha técnica del curso

Espacio de Trabajo

3.- El **panel Navegación**, contiene un conjunto de sub-enlaces a través de los cuales podrás acceder a tu **“Área personal”** (presenta el mismo resultado que obtienes al hacer clic en el enlace **“Mis cursos”**, al cual puedes acceder desde el menú desplegable ubicado en la parte superior derecha en donde aparece tu nombre), **“Páginas del sitio”** (blogs, marcas o palabras clave populares, calendario), **“Mi perfil”** (ver perfil, mensajes en foros, blogs, mensajes, mis archivos privados) y **“Mis cursos”**

Es importante resaltar que **el panel Navegación, será tu puerta de acceso a las distintas secciones y contenidos de la plataforma**. Sin importar qué área estés visitando, el panel Navegación se mantendrá siempre disponible para llevarte a los recursos o contenidos de tu interés o preferencia. **¡No lo pierdas de vista!**

NAVEGACIÓN



Página Principal

- Área personal

- ▼ Páginas del sitio

- Blogs

- Marcas

- Calendario

- ▼ Mi perfil

- Ver perfil

- ▶ Mensajes en foros

- ▶ Blogs

- Mensajes

- Mis archivos privados

- ▼ Mis cursos

- ▶ CV2011.29-VENTAS

- ▶ CV2011.26-IMPARTICION

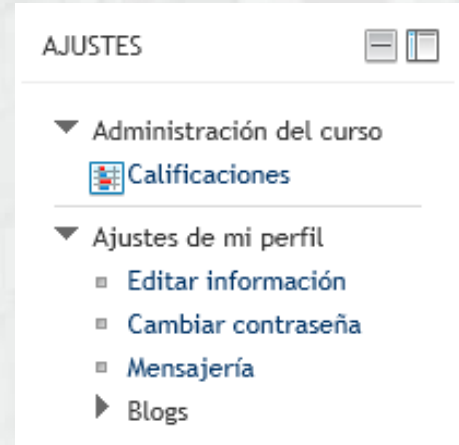
- ▶ CV2011.28-CALIDAD

- ▶ CV2011.27-DISEÑO_INSTRUMENTOS

- ▶ CV2011.26

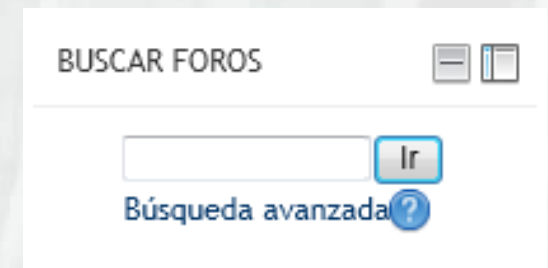
Espacio de Trabajo

4.- El **panel Ajustes**, contiene 2 secciones interesantes con respecto a tu actividad en plataforma: la primera se llama **“Calificaciones”**, y está dentro del apartado **“Administración del curso”**. Desde allí, podrás consultar las calificaciones que vas obteniendo durante el desarrollo del curso. Por otra parte, en el apartado **“Ajustes de mi perfil”**, podrás modificar fácil y rápidamente toda tu información personal.



Item de calificación	Calificación	Rango	Porcentaje	Retracting
CV2011.29-Ventas Editores				
La fórmula secreta para ser exitoso en los negocios	0-100			
PRESENTACIÓN: 1.1 Introducción a las ventas	0-100			
PRESENTACIÓN: 1.2 ¿Qué implica la venta?	0-100			
PRESENTACIÓN: 1.3 Objetivos de la función de ventas	0-100			
PRESENTACIÓN: 1.4 Las ventas y el marketing	0-100			
PRESENTACIÓN: 1.5 Venta de productos	0-100			
PRESENTACIÓN: 1.6 Venta de servicios	0-100			
PRESENTACIÓN: 1.7 Las ventas e Internet	0-100			
TAREA: Mapa conceptual y preguntas	0-100			
TAREA: ¿Qué he entendido de las lecturas?	0-100			
PRUEBA ABP: Primera parte, Atención Estratégica	0-100			
ACCIÓN: Calendario de actividades del curso interactivo	0-100			
Total del curso	0-100			

5.- El bloque **“Buscar Foros”**, te permite encontrar una palabra clave dentro del curso actual.



6

[illegible]

a) **Bloque cero, bloque de información o bloque introductorio**, el cual contiene manuales, guías, bienvenidas y agenda del curso entre otros elementos de interés.

b) Bloques de módulo o unidad.

Espacio de Trabajo

6.- Esto es lo que podrás encontrar generalmente en el **bloque cero o bloque introductorio** de todos nuestros cursos...

DIAGRAMA DE TEMAS

 **Novedades**



Invariablemente a la actividad humana todos en cualquier momento y en cualquier lugar vendemos algo, ideas, conceptos, personas, productos, servicios, sueños, esperanza, etc. Invariablemente a la actividad humana todos en cualquier momento y en cualquier lugar vendemos algo, ideas, conceptos, personas, productos, servicios, sueños, esperanza, etc.

 **enlaces**

-  **FORO:** ¿Qué esperas de éste curso?
-  **INFORMACIÓN:** Ficha técnica del curso
-  **METODOLOGÍA:** Guía de instrucción
-  **DESCARGA:** Manual del Participante, uso de la plataforma (en PDF) documento PDF
-  **FAQ's:** Preguntas frecuentes sobre el uso de la plataforma
-  **VIDEO:** La fórmula secreta para ser exitoso en los negocios
-  **GUÍA ABP:** ¿Cómo resolver exitosamente una actividad de Aprendizaje Basada en Problemas?
-  **AGENDA:** Calendario de actividades del curso (documento en Excel para descargar)
-  **AGENDA:** Calendario de actividades del curso (documento en PDF para descargar)
-  **AGENDA:** Calendario de actividades del curso (interactiva)

Espacio de Trabajo

6.- En el caso de los **bloques de módulo o de unidad**, los contenidos del curso se te presentarán de la siguiente manera:

- i. Breve texto introductorio, información de la unidad y pregunta introductoria
- ii. Contenidos de la unidad en formato de presentación.
- iii. Sección con evaluaciones, tareas y/o actividades para calificar la unidad
- iv. Recursos educativos (antologías, presentaciones, textos, bibliografía) para su consulta o descarga.

1

**Unidad I:
Panorama general
de las ventas**

El panorama general de las ventas, permite contar con una contextualización contemporánea del mundo de las ventas, a través de conceptos generales y aspectos relacionados a las ventas de productos y servicios en la economía actual.

- INFORMACIÓN: Ficha técnica de la unidad
- FORO: Espacio de colaboración de la unidad 1
- CONSULTA: Las ventas son...

→ contenidos

- PRESENTACIÓN: 1.1 Introducción a las ventas
- PRESENTACIÓN: 1.2 ¿Que implica la venta?
- PRESENTACIÓN: 1.3 Objetivos de la función de ventas
- PRESENTACIÓN: 1.4 Las ventas y el marketing
- PRESENTACIÓN: 1.5 Venta de productos
- PRESENTACIÓN: 1.6 Venta de servicios
- PRESENTACIÓN: 1.7 Las ventas e Internet

evaluación de la unidad

- TAREA: Mapa conceptual y preguntas
- TAREA: ¿Qué he entendido de las lecturas?
- PROBLEMA ABP: Primera parte, Alineación Estratégica

recursos educativos

- DOCUMENTOS Y ARCHIVOS PARA SU DESCARGA
- BIBLIOGRAFÍA BÁSICA DE CONSULTA

2 No disponible

Espacio de Trabajo

6.- Con lo anterior, te preguntarán **¿cómo puedo o debo tomar mi capacitación?**

¡No te preocupes, nuestro modelo de formación es muy flexible!

La primera recomendación es LEER SIEMPRE INDICACIONES. Esto es básico ya te permitirá adelantar tus labores al lanzar preguntas de precisión al tutor sobre dudas particulares, temas o contenidos generales del curso y no sobre el uso de la plataforma. Para nosotros y para ti, será más enriquecedor éste punto.

La segunda recomendación, es consultar la agenda general del curso (la encontrarás en el bloque cero) para que sepas qué actividades o tareas tienes que entregar para obtener una calificación en cada módulo correspondiente.

1



Unidad I:
Panorama general de las ventas

El panorama general de las ventas, permite contar con una contextualización contemporánea del mundo de las ventas, a través de conceptos generales y aspectos relacionados a las ventas de productos y servicios en la economía actual.

- INFORMACIÓN: Ficha técnica de la unidad
- FORO: Espacio de colaboración de la unidad 1
- CONSULTA: Las ventas son...



contenidos

- PRESENTACIÓN: 1.1 Introducción a las ventas
- PRESENTACIÓN: 1.2 ¿Que implica la venta?
- PRESENTACIÓN: 1.3 Objetivos de la función de ventas
- PRESENTACIÓN: 1.4 Las ventas y el marketing
- PRESENTACIÓN: 1.5 Venta de productos
- PRESENTACIÓN: 1.6 Venta de servicios
- PRESENTACIÓN: 1.7 Las ventas e Internet



evaluación de la unidad

- TAREA: Mapa conceptual y preguntas
- TAREA: ¿Qué he entendido de las lecturas?
- PROBLEMA ABP: Primera parte, Alineación Estratégica



recursos educativos

- DOCUMENTOS Y ARCHIVOS PARA SU DESCARGA
- BIBLIOGRAFÍA BÁSICA DE CONSULTA

2 No disponible

Espacio de Trabajo

6.- Con lo anterior, te preguntarán **¿cómo puedo o debo tomar mi capacitación?**

Nuestra tercera recomendación va en función de tu estilo y forma de aprender:

- **Si eres autodidacta**, quizás te gustará ir directamente al apartado recursos educativos de cada módulo para descargar la antología, revisarla en casa y posteriormente, visitar las evaluaciones para resolverlas una a una o viceversa ;-)
- **Si deseas tomarte un poco más de tiempo**, puedes revisar en primer término las presentaciones (las cuales son un resumen de la antología del curso) para que posteriormente, visites el apartado de evaluaciones. En un caso dado, si las presentaciones te resultaron insuficientes para responder tareas o cuestionarios, puedes descargar las antologías para terminar tus labores.

En este punto, **es importante que recuerdes que cada módulo tiene un foro** a través del cual podrás tanto preguntar al tutor sobre un tema particular, responder a alguna actividad creada por el tutor para su discusión en foro, como también, consultar con tus compañeros dudas o temas particulares. **¡Tú decides cuanto tiempo que deseas invertir y los momentos en los cuales accederás a la plataforma!**

Espacio de Trabajo

7.- A través del **panel Últimas Noticias**, se le notifica a todos los alumnos sobre adiciones al curso, modificaciones de contenidos, días festivos, días de mantenimiento, etc.

ÚLTIMAS NOTICIAS

(Sin novedades aún)

8.- El **panel Calendario**, le mostrará de rápidamente los eventos globales del sitio (por ejemplo, suspensión de labores) como también, eventos particulares de un curso, grupo o usuario (por ejemplo, fecha de entrega de tareas).

CALENDARIO

enero 2012

Dom	Lun	Mar	Mié	Jue	Vie	Sáb
1	2	3	4	5	6	7
8	9	10	11	12	13	14
15	16	17	18	19	20	21
22	23	24	25	26	27	28
29	30	31				

Clave de eventos

	Global		Curso
	Grupo		Usuario

Por otra parte, si hace clic sobre el nombre del mes, podrá ver una vista ampliada con las actividades y meses en detalle.

Vista mensual detallada:

CV2011.29-VENTAS

Nuevo evento

CLAVE DE EVENTOS

	Global		Curso
	Grupo		Usuario

VISTA DEL MES

diciembre 2011

Dom	Lun	Mar	Mié	Jue	Vie	Sáb
			1	2	3	
4	5	6	7	8	9	10
11	12	13	14	15	16	17
18	19	20	21	22	23	24
25	26	27	28	29	30	31

enero 2012

Dom	Lun	Mar	Mié	Jue	Vie	Sáb
1	2	3	4	5	6	7
8	9	10	11	12	13	14
15	16	17	18	19	20	21
22	23	24	25	26	27	28
29	30	31				

febrero 2012

Dom	Lun	Mar	Mié	Jue	Vie	Sáb
			1	2	3	4
5	6	7	8	9	10	11
12	13	14	15	16	17	18
19	20	21	22	23	24	25
26	27	28	29			

Eventos globales visibles (clic para ocultar)

Eventos de grupo visibles (clic para ocultar)

Eventos de curso visibles (clic para ocultar)

Eventos de usuario visibles (clic para ocultar)

9.- A través del **panel Eventos Próximos**, ¡construye tu agenda, crea eventos, recordatorios o entérate de las próximas fechas de vencimiento de las tareas o actividades del curso!



[Ir al calendario...](#)

[Nuevo evento...](#)

NUEVO EVENTO

Tipo de evento*

Nombre*

Descripción

Fuente Tamaño Formato

Ruta:

Fecha*

Duración ☒ Sin duración

☐ Hasta

☐ Duración en minutos

Repetir este evento ☐

Repetir

semanalmente,
creando juntos

[Guardar cambios](#)

En este formulario hay campos obligatorios*

Espacio de Trabajo

9.- A través del **panel Actividad Reciente**, ¡entérate de los últimos sucesos acontecidos en la plataforma!

Por ejemplo, si el tutor ha cargado una nueva actividad, si un compañero ha publicado algún mensaje en foros, tu propio paso o registro de actividades personales en plataforma por fecha y hora, etc.!

ACTIVIDAD RECIENTE  

Actividad desde lunes, 9 de enero de 2012, 15:49

[Informe completo de la actividad reciente...](#)

Sin novedades desde el último acceso

CV2012.29 VENTAS EXITOSAS: TODOS LOS PARTICIPANTES

Filtros

[Mostrar Avanzadas](#)

Desde: 10 enero 2012 10 25 ☒ Habilitar

[Mostrar actividad reciente](#)

[Foro Novedades](#)

[Foro FORO: ¿Qué esperas de éste curso?](#)

Tema 1

[Foro FORO: Espacio de colaboración de la unidad 1](#)

[Tarea TAREA: Mapa conceptual y preguntas](#)

[Tarea TAREA: ¿Qué he entendido de las lecturas?](#)

[Tarea PROBLEMA ABP: Primera parte, Alineación Estratégica](#)

10.- Mediante el **panel Usuarios en Línea**, podrás ver a los compañeros de curso (u otras personas) conectadas en ese momento en la plataforma. ¡Haz clic sobre el nombre de alguno de ellos para darle un vistazo a su perfil!

USUARIOS EN LÍNEA  

(últimos 5 minutos)

 Usuario Invitado

 GLORIA CHÁVEZ DE LA ROSA



¿Qué tipo de recursos están disponibles en la plataforma?

Básicamente, encontrarás recursos educativos:

Informativos

- * Antologías
- * Páginas Web
- * Enlaces a otros sitios
- * Presentaciones
- * Archivos

De diagnóstico y participación

- * Consultas
- * Foros

Formativos

- * Casos
- * Tareas
- * Ensayos
- * Investigaciones

Sumativos

- * Cuestionarios

Otros

- * Wiki, chats, etc.



Cuestionarios y tareas

En el caso de los recursos de carácter formativo, estas contarán con un periodo de tiempo del cual dispondrás para desarrollarla y entregarla a través de la plataforma de E-learning. Por favor, trata de **NO ENVIAR TU TAREA AL TUTOR POR CORREO ELECTRÓNICO.** En su lugar, utiliza el espacio diseñado para “subirla al sistema” o pregunta al tutor cómo puedes hacérsela llegar.

Por otra parte, te comentamos que **los cuestionarios, están programados para ser resueltos mediante 1 intento, por lo cual si intentas copiar las preguntas para resolverlas en tu casa, serás penalizado y corres el riesgo de quedarte sin calificación** aprobatoria en esa actividad específica, e inclusive, ser dado de baja.

¡No se vale hacer trampa!

¿Cómo “subo” una tarea a la plataforma?



Básicamente, tienes que dirigirte al enlace que se refiere a la actividad “**Tarea**” y, una vez dentro, **revisar cuidadosamente las instrucciones para su entrega**. Te comentábamos antes que dichas tareas, puedes desarrollarlas en casa copiando los requerimientos de la misma y apoyándote en las antologías o CD-ROM interactivo.

Por ello, una vez que tengas tu trabajo terminado, puedes encontrarte con uno de éstos cuatro escenarios para el envío de tareas:

- 1.- Tarea mediante **subida avanzada de archivos**
- 2.- Tarea mediante **texto en línea**
- 3.- Tarea mediante **subir un solo archivo**
- 4.- Tarea mediante **actividad no en línea**

¿Cómo “subo” una tarea a la plataforma?

En el caso de tareas donde tengas que subir uno o más archivos...

Podrás ver en tu pantalla algo como lo siguiente:

TAREA: Estrategias de atención al cliente

Mencione cinco estrategias para mejorar la atención del cliente en una organización de tu elección.

Instrucciones: En primer lugar, te recomendamos trabajar tu tarea en un archivo de Microsoft Word, aún y cuando puedes escribirla también directamente en nuestra plataforma. En cualquier caso, una vez que tengas listo tu trabajo, si lo elaboraste en Word, copia tu texto y pégalo en el editor de texto de nuestro sistema que encontrarás al hacer clic en el botón "Editar mi envío". Cuando hayas terminado, solo haz clic en el botón "Guardar cambios" y, ¡es todo! Solo te quedará esperar la revisión y calificación que te asigne el tutor. ¡Suerte!

Disponible desde:	viernes, 6 de enero de 2012, 15:55
Fecha de entrega:	sábado, 18 de febrero de 2012, 15:55

BORRADOR DEL ENVÍO

Aún no se han enviado archivos

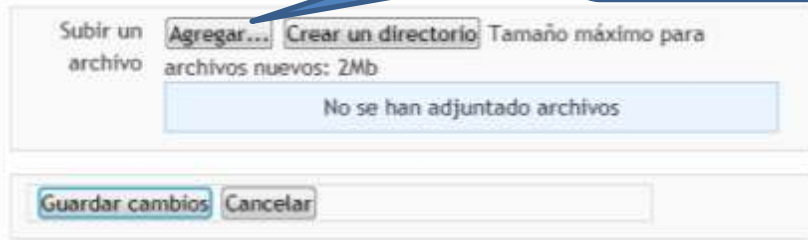
[Subir archivos](#)

Haz clic en este botón

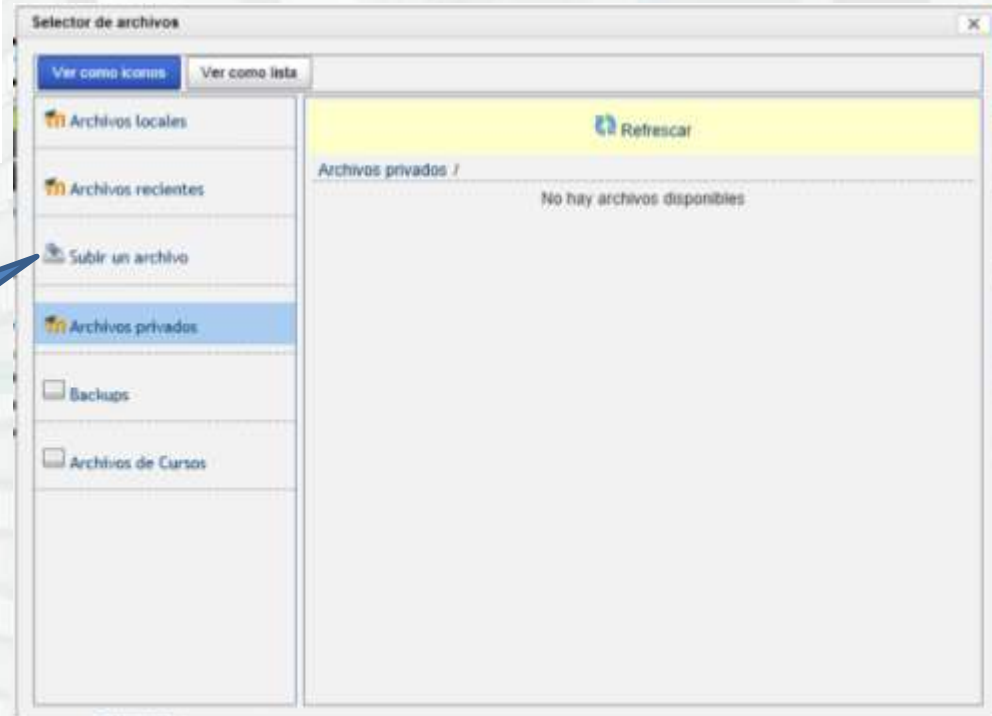
¿Cómo “subo” una tarea a la plataforma?

Posteriormente, por cada archivo que desees subir desde tu computadora, solo tienes que...

a) hacer clic en el botón “Agregar” ...



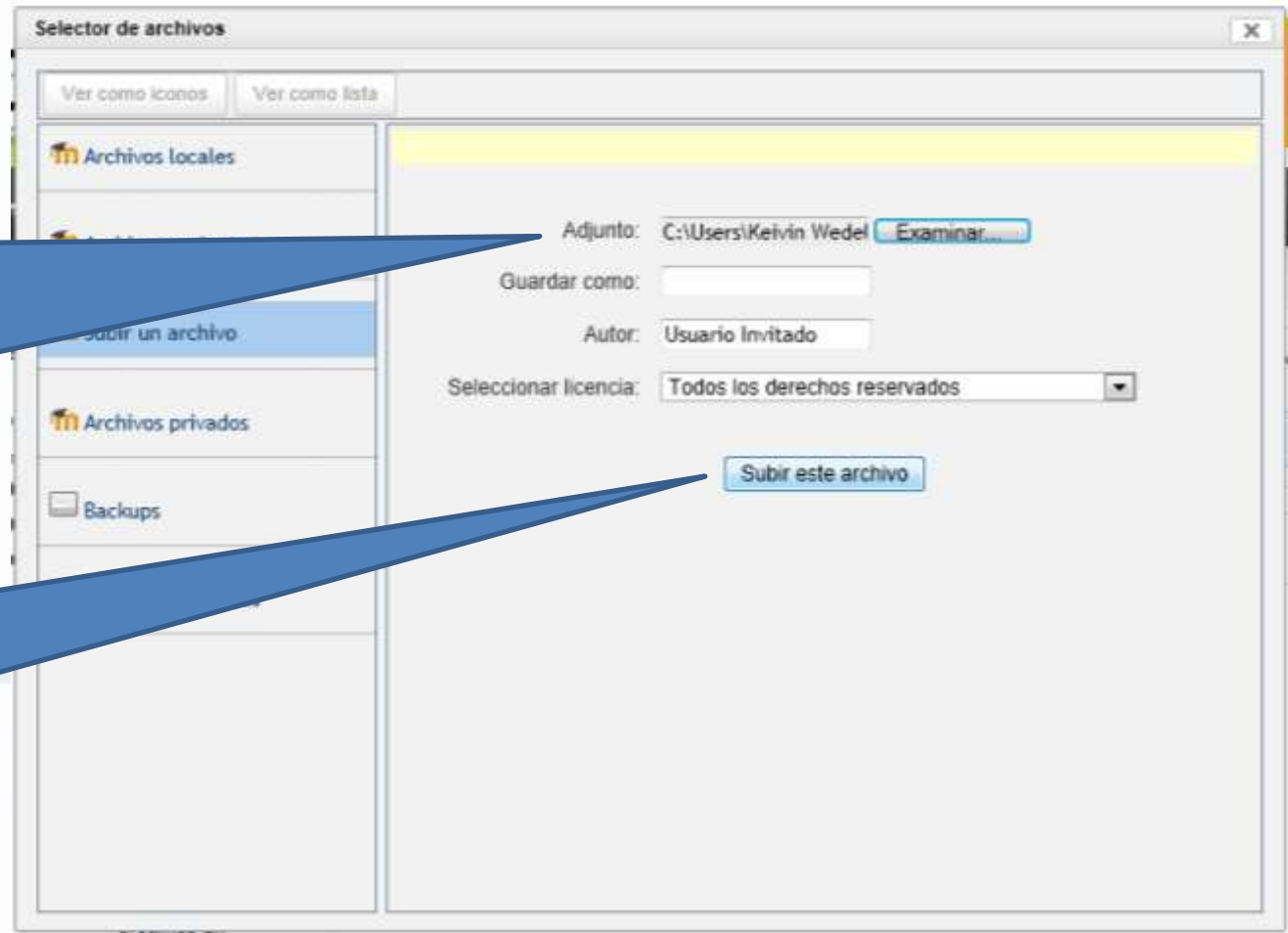
b) Con lo anterior, se te abrirá una ventana de dialogo. Ahí, haces clic en “Subir un archivo”...



¿Cómo “subo” una tarea a la plataforma?

c) ...para que finalmente, hagas clic en “examinar”, selecciones en tu computadora el archivo que desees publicar y

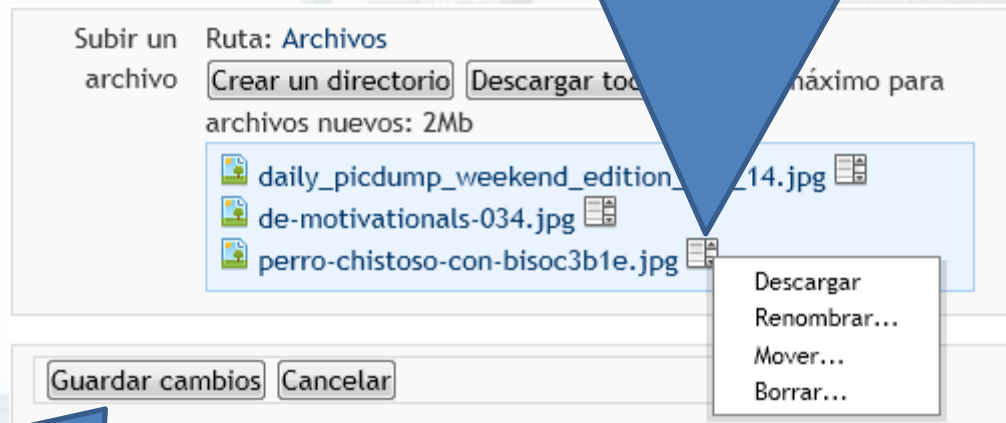
d) ...presionas el botón “Subir este archivo” para “cargarlo” a la plataforma



¿Cómo “subo” una tarea a la plataforma?

Es importante que sepas que:

Si te equivocaste al subir un archivo y deseas eliminarlo para subir otro, haz clic en este icono para descargarlo, renombrarlo, moverlo o borrarlo, ¡es muy fácil!



Si estás conforme con el o los archivos que deseas subir a la plataforma, haz clic en el botón “Guardar cambios”, ello te llevará ...

¿Cómo “subo” una tarea a la plataforma?

Una pantalla de resumen en la cual podrás ver como “borrador” tu propuesta de tareas para su envío, y/o la sección para proceder y confirmar el envío de tareas.

Recuerda: **mientras no hagas clic en el botón “Enviar para calificación”, los archivos de tus tareas no se enviarán al tutor** mediante el sistema para su evaluación. ¡Por ello es importante confirmar siempre el envío desde este botón cuando estés listo y seguro de tu trabajo!

jueves, 12 de enero de 2012, 13:06

TAREA: Estrategias de atención al cliente

Mencione cinco estrategias para mejorar la atención del cliente en una organización de tu elección.

Instrucciones: En primer lugar, te recomendamos trabajar tu tarea en un archivo de Microsoft Word, aún y cuando puedes escribirla también directamente en nuestra plataforma. En cualquier caso, una vez que tengas listo tu trabajo, si lo elaboraste en Word, copia tu texto y pégalo en el editor de texto de nuestro sistema que encontrarás al hacer clic en el botón “Editar mi envío”. Cuando hayas terminado, solo haz clic en el botón “Guardar cambios” y, ¡es todo! Solo te quedará esperar la revisión y calificación que te asigne el tutor. ¡Suerte!

Disponible desde:	viernes, 6 de enero de 2012, 15:55
Fecha de entrega:	sábado, 18 de febrero de 2012, 15:55

BORRADOR DEL ENVÍO

 daily_picdump_weekend_edition_640_14.jpg
 de-motivationals-034.jpg
 perro-chistoso-con-bisoc3b1e.jpg

[Editar estos archivos](#)

ENVÍO FINAL PARA CALIFICAR LA TAREA

[Enviar para calificación](#)

¿Cómo “subo” una tarea a la plataforma?

Una vez que hayas hecho clic en el botón “enviar para calificación”, se te pedirá la confirmación del envío...

ENVÍO FINAL PARA CALIFICAR LA TAREA

Una vez que la tarea ha sido enviada para ser calificada, ya no podrá eliminarla ni adjuntar archivo(s).

Continuar

Cancelar

Haces clic en el botón “continuar” si estás de acuerdo...

...y en la pantalla de resumen de la tarea podrás ver la siguiente leyenda:

ENVÍO

-  daily_picdump_weekend_edition_640_14.jpg
-  de-motivationals-034.jpg
-  perro-chistoso-con-bisoc3b1e.jpg

LA TAREA YA FUE ENVIADA PARA SU REVISIÓN Y NO PUEDE ACTUALIZARSE

¿Cómo “publico” una tarea a la plataforma?

Si la tarea es del tipo “Publicar texto en línea”

Seguramente observarás en tu pantalla algo como ésto...

Este tipo de tarea permite que “pegues” o escribas un texto determinado directamente desde el navegador. Para realizar esta acción, solo tienes que hacer clic en el botón “agregar envío”...

TAREA: Estrategias de atención al cliente

Mencione cinco estrategias para mejorar la atención del cliente en una organización de tu elección.

Instrucciones: En primer lugar, te recomendamos trabajar tu tarea en un archivo de Microsoft Word, aún y cuando puedes escribirla también directamente en nuestra plataforma. En cualquier caso, una vez que tengas listo tu trabajo, si lo elaboraste en Word, copia tu texto y pégalo en el editor de texto de nuestro sistema que encontrarás al hacer clic en el botón “Editar mi envío”. Cuando hayas terminado, solo haz clic en el botón “Guardar cambios” y, ¡es todo! Solo te quedará esperar la revisión y calificación que te asigne el tutor. ¡Suerte!

Disponible desde:	martes, 3 de enero de 2012, 13:10
Fecha de entrega:	viernes, 27 de enero de 2012, 13:10

Usted aún no ha enviado nada

[Agregar envío](#)

¿Cómo “publico” una tarea a la plataforma?

Una vez hecho lo anterior, usted obtendrá un editor de texto a través del cual, pegar, dar formato o publicar su tarea.

Una vez que haya terminado, haz clic en “**guardar cambios**” y, ¡habrás publicado adecuadamente tu tarea para la revisión del tutor!

¡también puedes escribir directamente tu tarea en la plataforma a través del editor de texto en línea.

TAREA: Estrategias de atención al cliente

Mencione cinco estrategias para mejorar la atención del cliente en una organización de tu elección.

Instrucciones: En primer lugar, te recomendamos trabajar tu tarea en un archivo de Microsoft Word, aún y cuando puedes escribirla también directamente en nuestra plataforma. En cualquier caso, una vez que tengas listo tu trabajo, si lo elaboraste en Word, copia tu texto y pégalo en el editor de texto de nuestro sistema que encontrarás al hacer clic en el botón "Editar mi envío". Cuando hayas terminado, solo haz clic en el botón "Guardar cambios" y, ¡es todo! Solo te quedará esperar la revisión y calificación que te asigne el tutor. ¡Suerte!

Disponible desde: martes, 3 de enero de 2012, 13:10

Fecha de entrega: viernes, 27 de enero de 2012, 13:10

Envío*

Fuente Tamaño Formato

B I U ABC X₂ X₃

Guardar cambios Cancelar

En este formulario hay campos obligatorios*

¿Cómo “publico” una tarea a la plataforma?

¡Esta es la pantalla de confirmación de que tu tarea se ha publicado para ser revisada por el tutor!

Si deseas modificar algún texto. Puedes hacer clic en “editar envío”.

TAREA: Estrategias de atención al cliente

Mencione cinco estrategias para mejorar la atención del cliente en una organización de tu elección.

Instrucciones: En primer lugar, te recomendamos trabajar tu tarea en un archivo de Microsoft Word, aún y cuando puedes escribirla también directamente en nuestra plataforma. En cualquier caso, una vez que tengas listo tu trabajo, si lo elaboraste en Word, copia tu texto y pégalo en el editor de texto de nuestro sistema que encontrarás al hacer clic en el botón "Editar mi envío". Cuando hayas terminado, solo haz clic en el botón "Guardar cambios" y, ¡es todo! Solo te quedará esperar la revisión y calificación que te asigne el tutor. ¡Suerte!

Disponible desde:	martes, 3 de enero de 2012, 13:10
Fecha de entrega:	viernes, 27 de enero de 2012, 13:10
Última edición:	jueves, 12 de enero de 2012, 13:27 (247 palabras)

 **Sus cambios se han guardado**

am erat volutpat. Nunc consectetur nunc in nunc varius mollis. Curabitur bibendum
ta mi condimentum eget consectetur enim convallis. Suspendisse scelerisque
massa et porttitor eros. Cras placerat faucibus tempor. In tempor commodo eleifend.
Aliquam non et quam tempus adipiscing. Suspendisse justo tortor, ultrices vitae dictum
sed, mattis vitae id. Donec adipiscing varius est, nec convallis dolor adipiscing vel. Sed
augue lectus, laculis quis. Inia id, suscipit ut mauris.

Editar mi envío

Foros

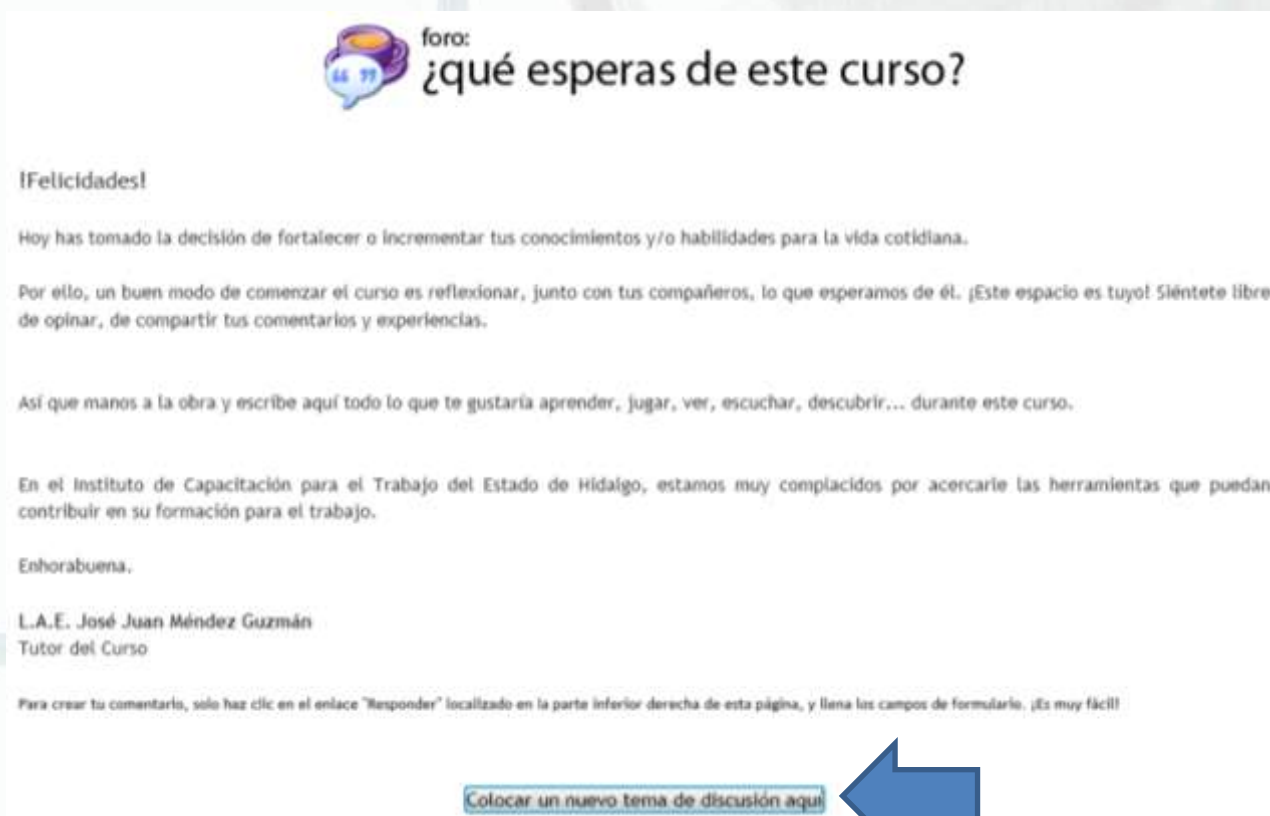
Generalmente, **las dudas con relación a los contenidos y actividades del curso, deben ser planteadas en los foros de cada unidad** ya que, es probable que un compañero tenga las mismas inquietudes que tú, por lo cual, es mejor que todos podamos aprender puntualmente de las experiencias de todos.

¡Es muy fácil publicar un comentario, participa!



Foros

Para acceder, solo haz clic en el nombre del foro para ver algo como esto:



foro:
¿qué esperas de este curso?

¡Felicidades!

Hoy has tomado la decisión de fortalecer o incrementar tus conocimientos y/o habilidades para la vida cotidiana.

Por ello, un buen modo de comenzar el curso es reflexionar, junto con tus compañeros, lo que esperamos de él. ¡Este espacio es tuyo! Siéntete libre de opinar, de compartir tus comentarios y experiencias.

Así que manos a la obra y escribe aquí todo lo que te gustaría aprender, jugar, ver, escuchar, descubrir... durante este curso.

En el Instituto de Capacitación para el Trabajo del Estado de Hidalgo, estamos muy complacidos por acercarle las herramientas que puedan contribuir en su formación para el trabajo.

Enhorabuena.

L.A.E. José Juan Méndez Guzmán
Tutor del Curso

Para crear tu comentario, solo haz clic en el enlace "Responder" localizado en la parte inferior derecha de esta página, y llena los campos de formulario. ¡Es muy fácil!

[Colocar un nuevo tema de discusión aquí](#)

Al hacer clic en el enlace **“Colocar un nuevo tema de discusión”**, es en donde
para publicar una pregunta particular que será vista por todos.

Consultas



Anteriormente, mencionábamos que **existen actividades de diagnóstico o participación como los foros o las consultas**, con el objetivo de puedas retroalimentarte tanto tú como el tutor de las experiencias de tus compañeros. Un tipo de actividad diagnóstica, es precisamente la **Consulta**, la cual si bien no es calificada por la plataforma, sí es calificada en el aspecto participativo por el tutor ya que le ayuda a tener una idea de tu visión de mundo con respecto a un tema particular.

Consultas

Para participar en una consulta, solo haz clic en el enlace correspondiente dentro del **Diagrama de Temas**, **selecciona una respuesta....**

¿Qué es la calidad?

☐ Es la mejora continua. ☐ Es el trabajo en equipo ☐ Es la satisfacción del Cliente ☒ Todas las anteriores



...y haz clic en **“Guardar mi elección”**

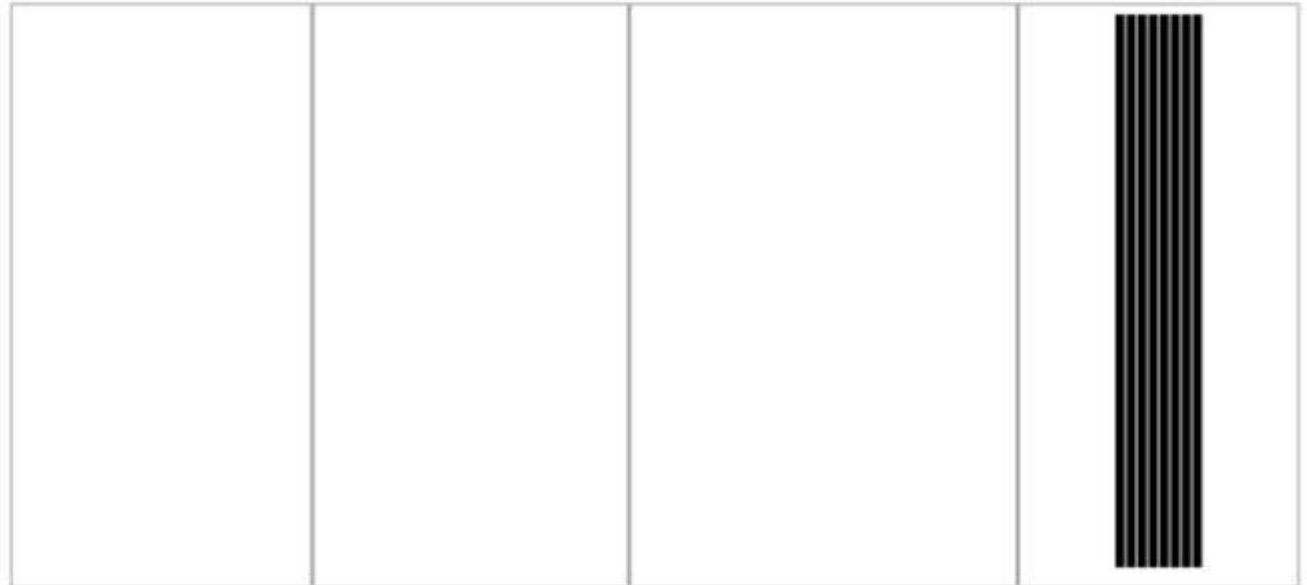
Consultas

Obtendrás (en algunos casos, ya que en ciertas ocasiones no se mostrará) un gráfico que te permitirá observar la idea que tienen tus compañeros sobre un tema, concepto o caso en específico para que reflexiones en lo personal sobre ello.

¿Qué es la calidad?

Respuestas

Es la mejora continua. Es el trabajo en equipo Es la satisfacción del Cliente Todas las anteriores



0
(0,0%)

0
(0,0%)

0
(0,0%)

1
(100,0%)

Cuestionarios

1) What is the difference between a jungle and a rain forest?

- ☒ a) No difference. Simply two different ways in referring to the same thing.
- ☐ b) A jungle in general receives less rain than a rain forest.
- ☐ c) A jungle refers to the thickest area of a rain forest
- ☐ d) A jungle and a rain forest each contain their own group of distinct plants and animals.

2) What is the world's most common religion?

- ☐ a) Christianity
- ☒ b) Buddhism
- ☐ c) Hinduism
- ☐ d) Muslim

3) Which city ranks as the world's most populous city (2002)?

- ☐ a) New York (US)
- ☐ b) Mexico City (Mexico)
- ☒ c) Tokyo (Japan)
- ☐ d) Shanghai (China)

4) What is the second largest country (in size) in the world?

- ☐ a) USA
- ☐ b) China
- ☒ c) Canada
- ☐ d) Russia

Los cuestionarios, le permiten al profesor ubicar de manera sumativa tu proceso de aprendizaje, mediante una colección de preguntas consistentes basadas en los contenidos disponibles en la plataforma. Existe una amplia variedad de Tipos de preguntas (opción múltiple, verdadero/falso, respuestas cortas, etc.), las cuales están organizadas por categorías en un Banco de Preguntas. Los cuestionarios pueden permitir múltiples intentos. Cada intento es registrado y calificado, el profesor puede decidir mostrar algún mensaje o las respuestas correctas al finalizar el examen. Este módulo afecta en cada intento tu calificación.

Cuestionarios

En algunos casos, una vez que defines un intento para responderlo, puedes tener un límite de tiempo para solucionarlo, o simplemente, solo podrás acceder una sola vez. **¡Sé honesto contigo mismo!**

Campus Virtual ICATHI > Calidad Total > Cuestionarios > EVALUACIÓN: 1.1 Introducción a la Calidad

EVALUACIÓN: 1.1 Introducción a la Calidad

EVALUACIÓN: 1.1 Introducción a la Calidad

Cuestionario abierto: lunes, 27 de julio de 2009, 14:00

Cuestionario cerrado: domingo, 27 de diciembre de 2009, 14:00



Comenzar

Acceso como **Usuario de Demostración (Salir)**

INSTITUTO PARA EL TRABAJO DEL ESTADO DE HIDALGO

C.P. San Juan Tlilqueutla, C.P. 42090, San Agustín Tlaxiaco, Hgo., México

Tel: (771) 71 743 50 al 55, extensión 513

Correo: Reyes.Gutiérrez | reyes@icathi.edu.mx

**Los cuestionarios se abrirán en un periodo de tiempo bien determinado.
¡Consulta la agenda del curso para evitar perderte uno de ellos!**

Presentaciones

Las presentaciones, son resúmenes simples de un tema particular y **NO CONTIENEN LA TOTALIDAD DEL CONOCIMIENTO** necesario para responder puntualmente las actividades. Por ello resulta necesario que revises las antologías del curso para que puedas prepararte adecuadamente antes de decidir resolver alguna actividad de carácter formativo o sumativo.

The screenshot displays a virtual course interface. On the left is a navigation menu with the following structure:

- NAVIGACIÓN
- Página Principal
- Área personal
- Páginas del sitio
- Mi perfil
- Mis cursos
 - CV2011_29-VENTAS
 - Participantes
 - General
 - Tema 1
 - INFORMACIÓN:
 - Ficha técnica de la unidad
 - FORO: Espacio de colaboración de la unidad 1
 - CONSULTA: Las ventas son...
 - PRESENTACIÓN:
 - 1.1 Introducción a las ventas
 - PRESENTACIÓN:
 - 1.2 ¿Que implica la venta?
 - PRESENTACIÓN:
 - 1.3 Objetivos de la función de ventas
 - PRESENTACIÓN:
 - 1.4 Las ventas y el marketing
 - PRESENTACIÓN:
 - 1.5 Venta de productos
 - PRESENTACIÓN:
 - 1.6 Venta de servicios
 - PRESENTACIÓN:
 - 1.7 Las ventas e Internet
 - TAREA: Mapa

The main content area features a large red banner with the text "curso de ventas exitosas" and a woman talking on a phone. Below the banner, it indicates "Unidad 1" and "Panorama general de las ventas". The current slide is titled "1.4 Las ventas y el marketing". At the bottom of the main area, there are logos for ICATHI, a red logo, a bird logo, and a colorful logo.

On the right side, there is a table of contents for "Unidad 1" with columns for "Tema", "Duración", and "Acción".

Tema	Duración	Acción
1.4 Las ventas y el m...	00:05	+
1.4.1 La mezcla de m...	00:05	
1.4.1 La mezcla de m...	00:05	
1.4.1 La mezcla de m...	00:05	
1.4.1 La mezcla de m...	00:05	
1.4.1 La mezcla de m...	00:05	
1.4.1 La mezcla de m...	00:05	
1.4.1 La mezcla de m...	00:05	
1.4.1 La mezcla de m...	00:05	
1.4.1 La mezcla de m...	00:05	
1.4.2 Canales de distr...	00:07	
1.4.2 Canales de distr...	00:05	
1.4.2 Canales de distr...	00:05	
1.4.2 Canales de distr...	00:05	
1.4.2 Canales de distr...	00:05	
1.4.3 Las relaciones p...	00:05	
1.4.3 Las relaciones p...	00:05	
1.4.3 Las relaciones p...	00:05	
1.4.3 Las relaciones p...	00:05	
1.4.3 Las relaciones p...	00:05	
1.4.4 Principales terr...	00:05	
1.4.4 Principales terr...	00:05	

At the bottom of the interface, there is a video player with a progress bar showing "00:05 / 00:05" and a "Detenido" button.

Antologías y otros recursos educativos

Al final de cada módulo o unidad, encontrarás una sección llamada **“Recursos educativos”**, a través de la cual podrás acceder a la **Bibliografía básica de consulta** (por si deseas ampliar conocimientos), **Documentos y archivos para su descarga** (como las antologías del curso) y **enlaces de interés o lecturas recomendadas**.



recursos educativos



BIBLIOGRAFÍA BÁSICA Y DE CONSULTA



DOCUMENTOS Y ARCHIVOS PARA SU DESCARGA



LECTURA RECOMENDADA

Antologías y otros recursos educativos

En el caso de las antologías, éstas se encuentran en formato de Adobe PDF, por lo cual requerirás tener instalado el software Adobe Acrobat que podrás descargar gratuitamente desde:

<http://get.adobe.com/es/reader/?promoid=BUIGO>

Descargar la última versión de Adobe Reader



Adobe Reader 9.1
Windows 7, Español

25,3 MB

[¿Diferentes idiomas o sistemas operativos?](#)

[Más información](#) | [Requisitos del sistema](#) | [Licencia](#) | [Distribuir Adobe Reader](#)

↓ Descarga

Total :
25,3 MB

Si hace clic en el botón Descargar estará aceptando los acuerdos de concesión de licencia y las políticas de privacidad del software incluido. Es posible que Adobe utilice Adobe Download Manager para instalar el software sin interrupciones.

Antologías y otros recursos educativos

Si tienes problemas para descargar la antología porque tu navegador intenta “cargarla” desde tu navegador de ésta manera...



Antologías y otros recursos educativos

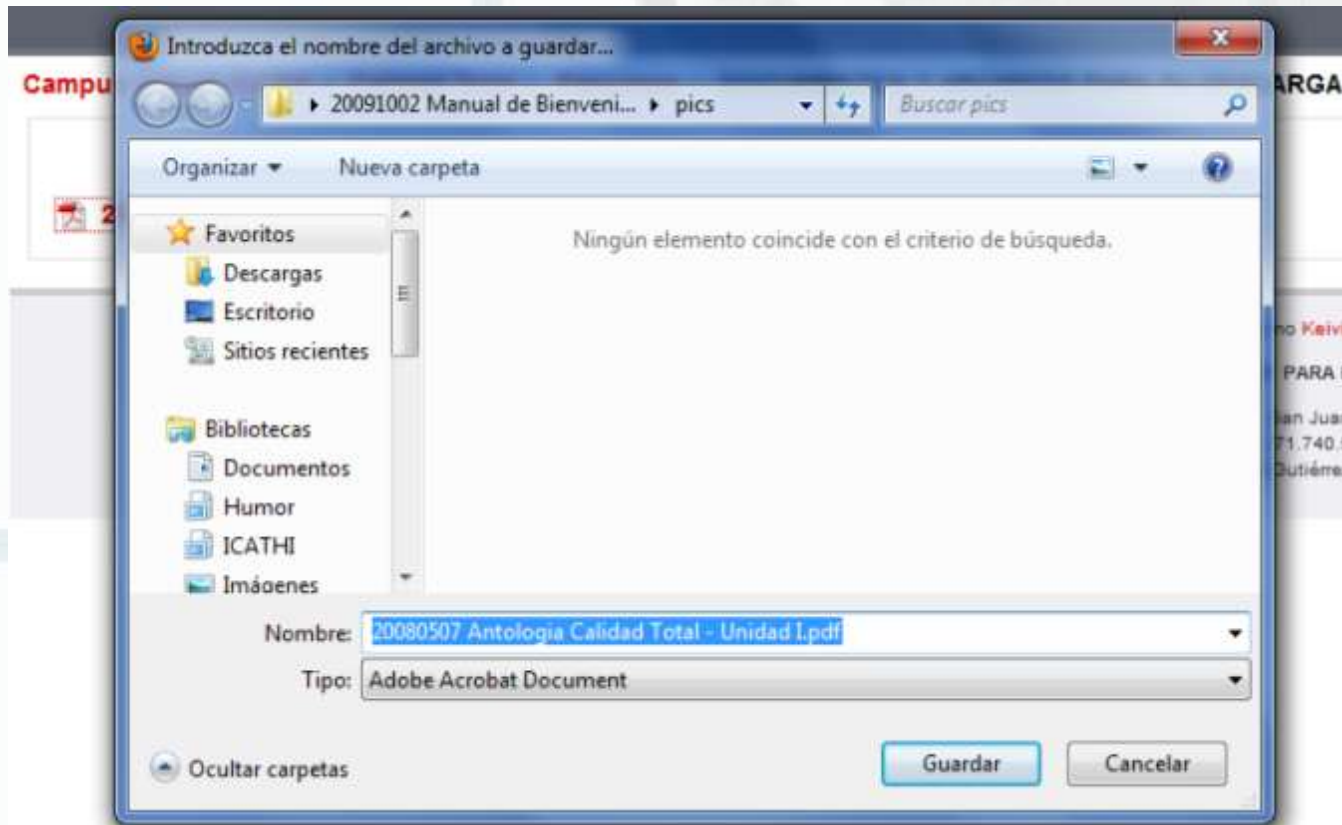
...dentro del apartado
***“Documentos y
archivos para su
descarga”***, haz clic con
el botón derecho del
mouse sobre el enlace
la de antología y
selecciona ***“Guardar
enlace como...”*** (en
Firefox) o ***“Guardar
destino como...”*** (en
Internet Explorer)...

The top screenshot shows a table of documents for download. The table has columns for 'Nombre', 'Tamaño', and 'Modificado'. A right-click context menu is open over the link '20080507 Antologia Calidad Total - Unidad I.pdf', with the option 'Guardar enlace como...' highlighted. To the right, a sidebar shows the user is logged in as 'Kelvin' and provides contact information for the '2008. INSTITUTO DE CAPACITACIÓN PARA EL'.

The bottom screenshot shows the 'DOCUMENTOS Y ARCHIVOS PARA SU DESCARGA' section of the website. A right-click context menu is open over a list of files, with the option 'Guardar destino como...' highlighted. The list includes files like '20100530 Agenda de Actividades L...', 'Antologia Ventas Exitosas - Unidad...', 'Grafico_Ruta_Critica_ABP.jpg', and 'Grafico_Ruta_Critica_ABP.pdf'. The left sidebar shows a navigation menu with options like 'Página Principal', 'Área personal', 'Páginas del sitio', 'Mi perfil', and 'Mis cursos'.

Antologías y otros recursos educativos

...y escoge una carpeta en tu computadora en la cual deseas guardar la antología para su revisión en casa o el trabajo.



Antologías y otros recursos educativos



Por favor, te pedimos encarecidamente de que **NO DISTRIBUYAS LOS CONTENIDOS DEL CURSO INDISCRIMINADAMENTE** debido a que, tuvieron costos de muy diverso tipo (tiempo, esfuerzo, dinero, etc.), además de que **puedes exponerte a ser suspendido del curso o ser sujeto de procesos o sanciones legales o administrativas.**

Todos los contenidos, diseños, actividades, evaluaciones, etc., son propiedad exclusiva de su autor.

Recuerda



- 1.- Las tareas de investigación o ensayos,** puedes realizarlas en tu casa y subirlas posteriormente a la plataforma, apoyándote en los recursos educativos a tu disposición (como las antologías, CD-ROM, presentaciones o documentos PDF)
- 2.- Los cuestionarios, mensajes en foros, consultas, chats, etc.,** deberán ser completados solo a través de la plataforma de E-learning, vía Internet.

Perfil genérico del participante



Competencias tecnológicas

- Manejo eficiente de computadora personal
- Sistema operativo Windows, Mac, Linux (con entorno gráfico)
- Software ofimático (procesador de textos, hoja de cálculo, presentaciones, etc.)
- Red Internet (navegadores, buscadores, correo electrónico, foros, chats, etc.)

Actitudes

- Ser emprendedor, creativo e intuitivo.
- Capacidad para el autoaprendizaje, ser metódico y ordenado.
- Mostrar disposición de trabajo en equipo.
- Tomar un rol activo que le permita construir su propio aprendizaje.
- Disposición para explorar e interactuar activamente en las actividades y estrategias de enseñanza – aprendizaje.
- Mostrar respeto a los compañeros del curso, evitando comentarios que ofendan a los demás.

Rol del participante



Invariably, distance education implies effort and constancy, for which it is necessary a methodology that facilitates the teaching - learning process centered on the participant, because it is he who will mark his own learning pace.

- **Realizar las consultas** necesarias a su tutor y/o compañeros.
- **Organizar su horario de estudio** de acuerdo a su tiempo y posibilidades.
- **Participar** en las discusiones con aportes argumentados.
- **Leer y explorar** los recursos y contenidos de la asignatura.
- **Investigar** en sitios web especializados, revistas electrónicas, bases de datos, entre otros, para profundizar en los temas de estudio.
- **Participar** de los grupos de estudio y acordar con ellos horarios y desarrollo de actividades.
- **Cumplir** con los compromisos asignados por el tutor.
- **Respetar** las políticas académicas, de convivencia y participación previstas por el Campus Virtual ICATHI.

Rol del tutor



- **Asesorar, acompañar y/o guiar**, cuando el estudiante lo requiera o solicite a través de foros de discusión, Chat y mensajes privados a través de la plataforma de E-learning del Campus Virtual o mediante el uso de correo electrónico.
- **Propiciar el fortalecimiento del aprendizaje**, sugiriendo actividades complementarias que fortalezcan el proceso de aprendizaje en el estudiante.
- **Brindar retroalimentación en forma oportuna.** Las actividades propuestas contarán con retroalimentación y una orientación reflexiva a las inquietudes y consultas presentadas por el estudiante participante.
- **Organizar el proceso de enseñanza - aprendizaje**, estableciendo las políticas de participación en cada actividad, tarea, evaluación o ejercicio.
- **Evaluar los procesos y resultados** finales del aprendizaje
- **Mejoramiento pedagógico** de los contenidos y recursos educativos de los materiales disponibles en el Campus Virtual ICATHI.

Requerimientos técnicos de equipo de cómputo

Computadora personal (Laptop o de Escritorio) con:



- Procesador Intel Pentium 4 a 3.8 ghz o superior, AMD Athlon XP a 1.7 ghz., o AMD Athlon 64 de 2.0 ghz. (Recomendado: tanto para usuarios de PC o Mac, procesador Intel Core 2 Duo a partir de los 2.33 ghz)
- De 256 a 512 megas de memoria RAM. (Recomendado: desde los 1024 megas)
- Tarjeta de sonido estereofónica para la reproducción, entrada (micrófono) y salida de audio.
- Bocinas externas.
- Tarjeta de video de 128 megas de memoria con soporte para gráficos en 16 y 32 bits, con resolución mínima de 1024x768 pixeles o superior.
- Monitor de 15 pulgadas. (Recomendado, 17" o 19" para la lectura de textos)
- Lector de discos compactos.



Para el acceso a eventos de Videoconferencia o Webminars (opcional):

- Cámara web
- Micrófono o diadema con micrófono integrado

Requerimientos técnicos de software

Los requerimientos indispensables son:

- Sistema Operativo Windows XP, Windows Vista, MacOS X o Distribución Linux con entorno gráfico (X-Windows)
- Navegador web Mozilla Firefox 3 (recomendado) o superior, Opera 9 o superior, Google Chrome 2 o superior(aún inestable, no recomendado), Safari 3 o superior (no recomendado) o Internet Explorer 6 (no recomendado)
- Plugin de reproducción de animaciones para el navegador de su preferencia (Adobe Flash Player 10 o superior)
- Editor de Presentaciones (Microsoft Office PowerPoint u Open Office Impress)
- Adobe Acrobat Reader (para leer documentos PDF)
- Procesador de Textos (Microsoft Office Word u Open Office Writer)
- Hoja de Cálculo (Microsoft Office Excel u Open Office Calc)
- Antivirus ligero y actualizado (Avira o AVG Free, por ejemplo).
- Compresor/descompresor de archivos
- Otro software que por las características del curso, se requiera.



Requerimientos técnicos de conexión a Internet



Los requerimientos necesarios en cuanto a ancho de banda para una experiencia agradable, por usuario/computadora, son:

- Conexión a Internet tipo ADSL o cable de cuando menos, 256 kbps de bajada.
- Recomendado: conexión tipo ADSL o cable de 512 a 1024 kbps de bajada o superior.

Para eventos de Videoconferencia o Webminars:

- Se recomienda encarecidamente tener una conexión mínima de 512 kbps. por usuario / computadora o superior.

Software de trabajo diario

En el caso de software para el procesamiento de textos, presentaciones u hojas de cálculo, puedes utilizar Microsoft Office...



...el cual incluye principalmente Microsoft Word, Microsoft Excel y Microsoft PowerPoint, principalmente.

Software de trabajo diario

Independientemente de navegador que uses, te recomendamos también instalar las últimas versiones de Adobe Flash Player para la adecuada reproducción de algunos de nuestros contenidos o videos que se encuentran en nuestra plataforma.



Instalación de Adobe Flash Player

Versión de Adobe Flash Player 10.0.32.18 1,83 MB

Windows, Firefox, Safari, Opera

¿Tiene un sistema operativo o un explorador diferente?

[Más información](#) | [Requisitos del sistema](#) | [Distribución de Flash Player](#) | [Instrucciones de instalación](#)

Debe cerrar todas las ventanas del explorador antes de comenzar la instalación.
Tiempo de descarga estimado: 2 minutos con módem a 56 K

 **Aceptar e instalar ahora**

Tamaño total del archivo: 2,63MB

Al hacer clic en el botón "Aceptar e instalar ahora", acepta el Contrato de Licencia del Software y las Condiciones de servicio de McAfee Security Scan. Es posible que Adobe utilice Adobe Download Manager para instalar su software sin interrupciones.

Puedes descargarlo gratuitamente desde:

<http://get.adobe.com/es/flashplayer/?promoid=BUIGP>

¡No te sientas solo!



Si tienes alguna duda con respecto a alguna actividad o recurso educativo, puedes comunicarla al tutor **usando los foros, planteando tu pregunta lo más precisa y/o detallada que puedas**; planteándote ¿qué?, ¿cómo?, ¿cuándo?, ¿dónde? o ¿por qué? deseo saber, y proporcionando datos que consideres, puedan apoyar a nuestro personal, o inclusive algún compañero te podrá apoyar, para la adecuada resolución de tu duda.

La comunicación es muy importante

Si tienes dificultades con el uso de la computadora o las nuevas tecnologías, no dejes que la frustración te agobie. Cada curso tiene un tutor a través del cual podrás consultar todas tus inquietudes ya sea en un foro o con un correo electrónico. Para ello, te sugerimos mantener esto siempre presente:

- **Nuestra principal recomendación es la comunicación.** Si no le dices al tutor cuál es tu problema, qué actividad se te está dificultando hacer o qué problemas personales (o de cualquier tipo) tienes, muy difícilmente se te podrá apoyar.
- Recuerda: **¡mantener una actitud positiva** en todo momento te puede ayudar a alcanzar acuerdos y lograr tus objetivos!



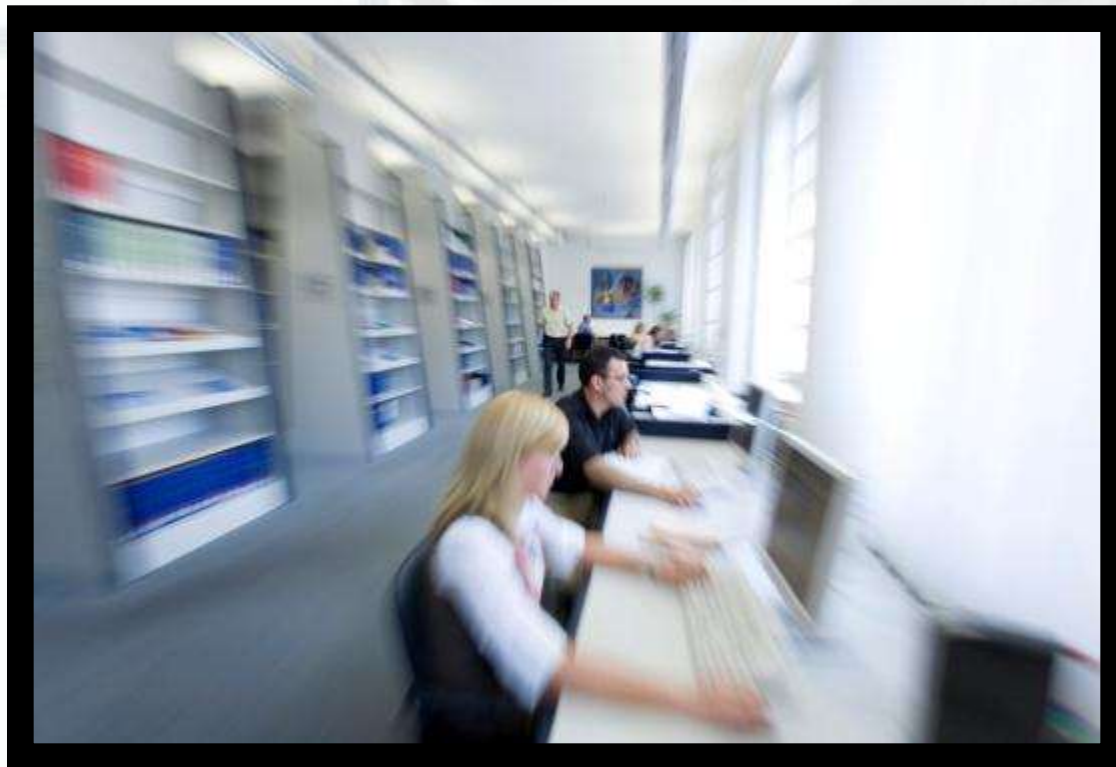
Adicionalmente te recomendamos

- **Organiza tu tiempo** y sé honesto y disciplinado en tus horarios
- **¡Establece prioridades** dando una revisión general a los contenidos y actividades programadas del curso!
- Trata de llevar una **bitácora o registro** de las actividades que has ido realizando.
- **Si tienes dificultades para leer en pantalla**, maximiza tus ventanas, aumenta el tamaño de la resolución o en caso de ser estrictamente necesario, imprime los materiales para su revisión.
- **Lee textos con espacios de treinta minutos y descansa.** El secreto del éxito es identificar cuándo detenerse y descansar para posteriormente continuar.
- **Toma notas o registra tus ideas** en un archivo de texto o documento.
- Algo interesante, **es compartir tus experiencias y aprendizaje** con tus compañeros en foros. ¡Socializa y conoce gente de diversos lugares!

¡Gracias por participar con nosotros!



**El equipo de trabajo del
Campus Virtual**



Material elaborado por
Keivin Wedell Reyes Gutiérrez
keivinwedell@gmail.com

Con las referencias y apoyo de la documentación existente en Moodle Docs (<http://docs.moodle.org/es>) , la presentación en castellano de Antonio Vicent localizada en http://download.moodle.org/download.php/docs/es/presentation_es.ppt, y otros recursos educativos disponibles en la red Internet cuya autoría es propiedad exclusiva de su autor