



## GLOSARIO DE TÉRMINOS

### **ESTÁNDAR DE COMPETENCIAS PROFESIONALES: Gestionar las relaciones con clientes en operaciones de transporte por carretera**

**Código: ECP2184\_3**

**NIVEL: 3**



**CRM:** (Customer Relationship Management. En español, gestión de la relación con el cliente). Sistema de gestión integral de la clientela en sus ámbitos de relación con una empresa, ventas, marketing, atención al cliente y todos los puntos de contacto.

**Cuestionario:** Instrumento de recogida de información basado en preguntas, para ser aplicado a personas con un determinado perfil o que son usuarias de un servicio.

**Escucha activa:** Forma de comunicación que demuestra al hablante (emisor) que el oyente (receptor) le ha entendido. Existen varios niveles de escucha que se pueden emplear dependiendo de que del nivel de entendimiento que se alcanza en cada caso: parafrasear, reflejar el estado emocional, validar, estar completamente de acuerdo, relativización, entre otros.

**GPS:** (Global Positioning System. En español, Sistema Global de Posicionamiento). Sistema de navegación basado en 24 satélites -21 operativos y 3 de respaldo-, en órbita sobre el planeta Tierra que envía información sobre la posición de una persona u objeto en cualquier horario y condiciones climáticas. Es una tecnología idónea para cualquier aplicación que requiera el uso del sincronismo ya que cada satélite contiene múltiples relojes atómicos.

**Intranet:** (Anglicismo). Red informática interna de una empresa u organismo, basada en los estándares de Internet, en la que las computadoras están conectadas a uno o varios servidores web.

**KPI:** (Key Performance Indicator. En español, Indicador Clave de Rendimiento). Cada uno de los indicadores que utilizan las empresas para supervisar y evaluar la eficiencia de sus operaciones diarias.

**Marketing:** (Anglicismo. En español, mercadotecnia, mercadeo o mercadología). Conjunto de actividades y procesos destinados a crear y comunicar valor de marca, identificando y satisfaciendo las necesidades y deseos de los consumidores.

**Plan de contingencia:** Recopilación en una lista de los riesgos que podrían afectar a un sistema, instalación u otro tipo de entidad y la forma de actuar si suceden, lo que permite abordar situaciones perjudiciales gracias a esa planificación previa.

**Protocolo:** Conjunto de normas y procedimientos establecidos para el desarrollo de una actuación.

**Redes sociales:** (RR. SS.). Estructura formada en Internet por personas u organizaciones que se conectan a partir de intereses o valores comunes. A través de ella, se crean relaciones entre individuos o empresas de forma rápida, sin jerarquía o límites físicos.

**Transparencia:** Acceso a la información interna de una institución que tienen los ciudadanos. El alcance, la precisión y la actualidad de esta información y qué pueden hacer los ciudadanos ante los obstáculos para acceder a ella.



**Trazabilidad:** Conjunto de procedimientos que permiten seguir la evolución de los procesos o productos en cada una de sus etapas.