

**Nombre de la actividad: Evaluación Diagnóstica**

Nombre del curso: Servicio de atención al cliente

Instrucciones:

Page 3: Revisión y Entendimiento de los requerimientos del cliente

4C

www.moodle.org

Tiempo para responder: 10 minutos. Número de intentos permitidos: 1

Se evaluará el nivel de comprensión de los contenidos y se evaluará el nivel de habilidad de aplicación de los conocimientos adquiridos en el curso.

Indicaciones de:

- 1. Identificar el tema del curso.
- 2. Identificar los contenidos del curso.
- 3. Identificar los objetivos del curso.

Indicaciones de:

- 1. Identificar el tema del curso.
- 2. Identificar los contenidos del curso.
- 3. Identificar los objetivos del curso.

Indicaciones de:

- 1. Identificar el tema del curso.
- 2. Identificar los contenidos del curso.
- 3. Identificar los objetivos del curso.

Proceso de retroalimentación y momento de realizarlo: Al finalizar se mostrarán las respuestas correctas e incorrectas.

**Respuestas esperadas - Ponderación**

Principio de aprendizaje: conductual

Pregunta	Temas	Objetivo	Respuesta	Valor
1	1	Atender los requerimientos del cliente	a	10
2	2	Gestionar el servicio requerido por el cliente	c	10
3	3	Obtener la satisfacción del servicio al cliente	c	10
<b>Puntaje Total esperado</b>				<b>30</b>

Validez: Preguntas y respuestas sobre el tema, recolectadas en el estándar nacional

Confiable: Preguntas pilotadas para evaluar la competencia.

Medio tecnológico para presentar al usuario: moodle - evaluación

**Nombre de la actividad: Evaluación final**

Nombre del curso: Servicio de atención al cliente

Instrucciones:

Evaluación Final

4C

www.moodle.org

Tiempo para responder: 10 minutos. Número de intentos permitidos: 2

Se evaluará el nivel de comprensión de los contenidos y se evaluará el nivel de habilidad de aplicación de los conocimientos adquiridos en el curso.

Indicaciones de:

- 1. Identificar el tema del curso.
- 2. Identificar los contenidos del curso.
- 3. Identificar los objetivos del curso.

Indicaciones de:

- 1. Identificar el tema del curso.
- 2. Identificar los contenidos del curso.
- 3. Identificar los objetivos del curso.

Indicaciones de:

- 1. Identificar el tema del curso.
- 2. Identificar los contenidos del curso.
- 3. Identificar los objetivos del curso.

Proceso de retroalimentación y momento de realizarlo: Al finalizar se mostrarán las respuestas correctas e incorrectas.

**Respuestas esperadas - Ponderación**

Principio de aprendizaje: conductual

De acuerdo con el contenido de los temas y objetivos

Pregunta	Temas	Objetivo	Respuesta	Valor
1	1	Atender los requerimientos del cliente	a	10
2	2	Gestionar el servicio requerido por el cliente	c	10
3	3	Obtener la satisfacción del servicio al cliente	c	10
<b>Puntaje Total esperado</b>				<b>30</b>

Validez: Preguntas y respuestas sobre el tema, recolectadas en el estándar nacional

Confiable: Preguntas pilotadas para evaluar la competencia.

X Reactivos para su combinación aleatoria

Medio tecnológico para presentar al usuario: moodle - evaluación

**EVALUACIÓN FORMATIVA. GUIA DE OBSERVACIÓN DE DESEMPEÑOS. CURSO "SERVICIO DE ATENCIÓN AL CLIENTE"**

Instrucciones

4C

www.moodle.org

Tiempo para responder: 24 horas. Número de intentos permitidos: 1

Nombre del participante

Por un 1, donde cumple

Criterios a evaluar	CUMPLE
<b>1. Habilita el área de atención al cliente, antes de iniciar el servicio:</b>	
Antes de iniciar el servicio.	
Verificando que el área se encuentre en condiciones de orden e higiene establecidas por la organización.	
Preparando sus materiales y herramientas de atención.	
Verificando las condiciones de operación del medio de comunicación a utilizar.	
<b>2. Inicia el contacto con el cliente</b>	
Saludando de acuerdo al horario y tratamientos establecidos por la organización.	
Proporcionando su nombre y puesto de trabajo de acuerdo a las políticas internas de la organización.	
Utilizando la imagen corporativa determinada por la organización.	
<b>3. Solicita la información para la atención de los requerimientos del</b>	
Recopilando la información proporcionada por el cliente a la solicitud del servicio.	
Mencionando al cliente acerca del aviso de privacidad en el manejo de información personal.	
<b>4. Proporciona la información requerida por el cliente</b>	
Brindando la información de los productos y/o servicios así como beneficios adicionales.	
Caracterizando al cliente para su atención a través de los mecanismos establecidos por la organización.	
<b>5. Verifica el grado de satisfacción del cliente</b>	
Preguntando de forma oral o escrita si su requerimiento ha sido cubierto.	
Brindando información adicional de otros productos y/o servicios.	
Informando sobre el procedimiento de quejas y sugerencias.	
<b>TOTAL</b>	<b>0</b>

**Respuestas esperadas - Ponderación**

Principio de aprendizaje: conductual

De acuerdo con el contenido de los temas y objetivos. Elementos para evaluar cada unidad/ módulo

Pregunta	Temas	Objetivo	Respuesta	Valor
1, 2	1	Atender los requerimientos del cliente	100%	20
3, 4	2	Gestionar el servicio requerido por el cliente	100%	20
5	3	Obtener la satisfacción del servicio al cliente	100%	10
<b>Puntaje Total esperado</b>				<b>50</b>

Validez: Reactivos sobre el tema, recolectadas en el estándar nacional. ECO305 Servicio de atención al cliente

Confiable: Reactivos pilotadas para evaluar la competencia.

X Reactivos para su combinación aleatoria

Medio tecnológico para presentar al usuario: moodle - evaluación