

Evaluación diagnóstica No. 1

Módulo III Aplica técnicas de Ventas, Atención y Servicio al Cliente. Submódulo II Atiende y presta servicio al cliente.

Nombre del alumno: _____

Nombre del Profesor: _____

Fecha: _____

Contesta las siguientes preguntas en tu cuaderno

1. Define Comunicación
2. ¿Quién interviene en el proceso de comunicación?
3. Menciona la diferencia entre comunicación verbal y no verbal
4. Menciona los medios de comunicación que conozcas
5. ¿Qué medio de comunicación es la preferida en tu casa, por tu padres o adultos, tus hermanos, el tuyo?

Evaluación diagnóstica No. 2

Módulo III Aplica técnicas de Ventas, Atención y Servicio al Cliente. Submódulo II Atiende y presta servicio al cliente.

Nombre del alumno: _____

Nombre del Profesor: _____

Fecha: _____

Contesta las siguientes preguntas en tu cuaderno

1. ¿Qué es un cliente?
2. ¿Cómo afectará que una empresa trate mal al cliente?
3. ¿Qué tipo de clientes existirán?
4. ¿Qué entiendes por una queja?
5. ¿Cómo se atendería una queja?

Evaluación diagnóstica No. 3

Módulo III Aplica técnicas de Ventas, Atención y Servicio al Cliente. Submódulo II Atiende y presta servicio al cliente.

Nombre del alumno: _____

Nombre del Profesor: _____

Fecha: _____

Contesta las siguientes preguntas en tu cuaderno

1. ¿Has realizado quejas o sugerencias por teléfono o Internet sobre algún producto o servicio cual?
2. ¿En qué empresa has observado instrumentos de atención al cliente?
3. ¿Qué funciones crees que tenga el departamento de atención al cliente?
4. Cuando entras a una página de alguna empresa, como se presenta la atención al cliente?
5. ¿Cuándo tienes problemas con un producto o servicio que esperarías de la empresa?

RÚBRICA PARA EXPOSICIÓN TEMÁTICA (20%)

**Módulo III Aplica técnicas de Ventas, Atención y Servicio al Cliente.
Submódulo II Atiende y presta servicio al cliente.**

Nombre del alumno: _____

Nombre del Profesor: _____

Fecha: _____

TEMA: _____

EQUIPO: _____

CRITERIOS	INDICADORES	NIVEL DE DESEMPEÑO			
		EX (5)	B (4)	S (3)	PUNTAJE
DOMINIO GLOBAL DEL TEMA	• Domina contenidos temáticos de manera completa				
	• No abusa de la lectura al exponer				SUBTOTAL
	• Fundamenta su exposición con fuentes de consulta				
ORGANIZACIÓN DEL EQUIPO	• Implementa la exposición puntualmente y sin ningún contratiempo				
	• Denota organización interna y trabajo de equipo				SUBTOTAL
	• Agrega elementos relevantes a la logística organizativa				
MATERIALES DIDÁCTICOS	• Utiliza una ayuda visual y la maneja adecuadamente				
	• La ayuda visual u otro material facilitó la comprensión del tema				SUBTOTAL
	• El material utilizado ilustró adecuadamente el tema				
TÉCNICA DIDÁCTICA	• Implementa la técnica asignada con todos sus elementos				
	• Atrae la atención del grupo y establece control				SUBTOTAL
	• Presenta conclusiones y agrega algún elemento innovador				
RETROALIMENTACIÓN	• Proporciona elementos de refuerzo temático				
	• Establece mecanismo para la participación de todo el grupo				SUBTOTAL
	• Integra los resultados y los presenta al grupo				
TOTALES					

RANGO	DECISIÓN
75 - 61	EXCELENTE (10)
60 - 45	BIEN (8)
44 Ó MENOS	DEBERÁ REPETIR LA EXPOSICIÓN

RÚBRICA PARA TRABAJO EN EQUIPO (20%)

Módulo III Aplica técnicas de Ventas, Atención y Servicio al Cliente.
Submódulo II Atiende y presta servicio al cliente.

Nombre del alumno: _____

Nombre del Profesor: _____

Fecha: _____

CRITERIOS DE EVALUACION				E (2)	MB (1.5)	B (1)	R (0.5)	N/P (0)
1. Incluye portada con los datos necesarios								
2. Incluye índice								
3. Incluye introducción								
4. Incluye las noticias								
5. Incluye los comentarios de las noticias								
6. Incluye conclusiones								
7. Incluye opinión personal								
8. Entrego en limpio								
9. Entrego en tiempo el trabajo								
10. Entregó en su carpeta de evidencias								
Total								

Lecturas (esquematzación) (10%)

RUBRICA PARA EVALUAR TIPOS DE MAPAS					
Alumno:				Fecha:	
Profesor:				Guardar:	
Asignatura:				Firma del Profesor:	
				No de Evaluación	
Sec	Criterios de evaluación	Excelente	Muy Bien	Bien	Malo
		4	3	2	1
1	SELECCIÓN DEL COLOR	El estudiante siempre usa el color apropiado para los aspectos específicos.	El estudiante usualmente usa el color apropiado para los aspectos específicos.	El estudiante algunas veces usa el color apropiado para los aspectos específicos.	No usa el color apropiadamente.
2	SOMBRAS	El estudiante usa el sombreado constantemente para demostrar las diferencias entre los datos.	El estudiante siempre usa el sombreado para demostrar las diferencias entre los datos.	El sombreado varia de alguna forma en intensidad, pero sigue siendo adecuado el sombreado constantemente para demostrar las diferencias entre los datos.	El estudiante no uso el sombreado o está hecho de forma que no es adecuada para mostrar la diferencias entre los datos.
3	NITIDEZ DEL COLOR Y LAS LINEAS.	Todas las líneas están dibujadas con una regla y los errores han sido ingeniosamente corregidos.	Todas las líneas están dibujadas con una regla y la mayoría de los errores han sido ingeniosamente corregidos.	La mayoría de las líneas están dibujadas con una regla y la mayoría de los errores han sido ingeniosamente corregidos.	Muchas líneas tienen errores de corrección y/o las características específicas no están ingeniosamente corregidas.
4	CONOCIMIENTO GANADO	Cuando se le muestra un mapa en blanco, el estudiante puede rápidamente y con precisión, marcar 10.	Cuando se le muestra un mapa en blanco, el estudiante puede rápidamente y con precisión, marcar 8.	Cuando se le muestra un mapa en blanco, el estudiante puede rápidamente y con precisión, marcar 6-7.	Cuando se le muestra un mapa en blanco, el estudiante puede rápidamente y con precisión, marcar 6.
5	ESCALA	Todas las características en el mapa están dibujadas a escala usada claramente indicada en el mapa.	La mayoría de las características en el mapa están dibujadas a escala usada claramente indicada en el mapa.	Muchas características en el mapa están dibujadas a escala usada claramente indicada en el mapa.	Muchas características en el mapa están dibujadas a escala usada claramente no hay indicación en el mapa.
6	ETIQUETAS Y NITIDEZ DE LAS CARACTERISTICAS.	90-100% de las características específicas del mapa pueden ser leídas fácilmente.	80-89% de las características específicas del mapa pueden ser leídas fácilmente.	79-70% de las características específicas del mapa pueden ser leídas fácilmente.	Menos de 70% de las características específicas del mapa pueden ser leídas fácilmente.
7	PRECISION DE LA ETIQUETAS	Al menos 90% de las características específicas del mapa están etiquetadas y colocadas correctamente.	80-89% de las características específicas del mapa están etiquetadas y colocadas correctamente.	79-70% de las características específicas del mapa están etiquetadas y colocadas correctamente.	Menos del 70 % de las características específicas del mapa están etiquetadas y colocadas correctamente.
8	TITULO	El titulo claramente refleja el propósito, contenido del mapa, esta identificado claramente como el título.	El titulo claramente refleja el propósito, contenido del mapa, está impreso al principio de la página.	El titulo claramente refleja el propósito, contenido del mapa, pero no está localizado al principio de la página.	El propósito y contenido del mapa no concuerda con el título.

GUIA DE OBSERVACIÓN MII SUBII (30%)

Nombre del estudiante:		
Carrera: Técnico en Procesos de Gestión Administrativa	Prácticas	
Módulo III. Aplica técnicas de Ventas, Atención y Servicio al Cliente.		
Submódulo 2 Atiende y presta servicio al cliente.		

Act.	Característica a cumplir (indicadores)	CUMPLIO		Valor obtenido	OBSERVACIONES
		SI	NO		
1	Hacen consenso entre los compañeros que conforman el equipo.				
2	Construyen buenas relaciones con los compañeros de su grupo.				
3	Respetan y toleran los ritmos de los otros.				
4	Interactúan durante el desarrollo de la actividad, todos los integrantes del equipo.				
5	Escuchan de manera activa a sus compañeros de trabajo.				
6	Entre los estudiantes respetan la participación y colaboración de los otros.				
7	Tienen una actitud positiva hacia el trabajo en grupo.				
8	Demuestran sus habilidades y destrezas a los compañeros.				
9	Al realizar la actividad se muestra el equipo organizado y ordenado.				
10	Cumplen con el objetivo establecido por el facilitador.				

Calificación:

Observaciones Generales	
Evaluó (Nombre y firma)	Lugar y fecha de aplicación

