|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| ACTIVIDAD DIDÁCTICA CUESTIONARIO | | | |
| Generalidades de la actividad   * Las indicaciones, el mensaje de correcto e incorrecto debe estar la redacción en segunda persona. * Diligenciar solo los espacios en blanco. * El aprendiz recibe una retroalimentación cuando responde de manera correcta o incorrecta cada pregunta. * Señale en la columna Rta. Correcta con una (x) de acuerdo con las opciones presentadas. * Al final de la actividad se muestra una retroalimentación de felicitación si logra el 70 % de respuestas correctas o retroalimentación de mejora si es inferior a este porcentaje.   Para sugerir este tipo de actividad tener presente equipo de Diseño Instruccional, que solo debe haber máximo doce opciones de pregunta y que cada campo tiene un límite de palabras permitidas para garantizar el responsive web. | | | |
| Instrucciones para el aprendiz | | Esta actividad le permitirá determinar el grado de apropiación de los contenidos del componente formativo Propuesta comercial.  Antes de su realización, se recomienda la lectura del componente formativo mencionado. Es opcional (no es calificable), y puede realizarse todas las veces que se desee.  Lea la afirmación de cada ítem y luego señale verdadero o falso según corresponda. | |
| Nombre de la Actividad | | Negociación de propuestas comerciales. | |
| Objetivo de la actividad | | Reforzar los conocimientos adquiridos en el componente formativo mediante preguntas tipo falso/verdadero. A través de afirmaciones reflexivas y retroalimentación inmediata, el aprendiz podrá consolidar conceptos, identificar posibles confusiones y fortalecer su capacidad para aplicar estrategias comerciales de manera ética y efectiva en entornos digitales. | |
| Texto descriptivo | | Lea cada enunciado referente a los temas desarrollados en el componente formativo y elija entre verdadero y falso según corresponda. | |
| PREGUNTAS | | | |
| Pregunta 1 Tema 1 | | El emisor en la comunicación comercial es quien recibe el mensaje. | Rta(s) correcta(s) (x) |
| Opción a) | Verdadero | |  |
| Opción b) | Falso | | X |
| Comentario respuesta correcta | | Muy bien, el emisor es quien transmite el mensaje, no quien lo recibe | |
| Comentario respuesta incorrecta | | Respuesta incorrecta, revise nuevamente el contenido del componente formativo. | |
| Pregunta 2 | | Las interferencias semánticas ocurren cuando el lenguaje utilizado no es comprendido por el receptor. | |
| Opción a) | Verdadero | | X |
| Opción b) | Falso | |  |
| Comentario respuesta correcta | | Excelente, las interferencias semánticas dificultan la interpretación del mensaje. | |
| Comentario respuesta incorrecta | | Respuesta incorrecta, revise nuevamente el contenido del componente formativo. | |
| Pregunta 3 | | Una propuesta comercial puede ser enviada sin considerar el canal de comunicación más adecuado. | |
| Opción a) | Verdadero | |  |
| Opción b) | Falso | | X |
| Comentario respuesta correcta | | Así es, elegir el canal correcto es clave para que el mensaje llegue con claridad. | |
| Comentario respuesta incorrecta | | Respuesta incorrecta, revise nuevamente el contenido del componente formativo. | |
| Pregunta 4 | | Las herramientas digitales permiten mejorar la presentación y seguimiento de propuestas comerciales. | |
| Opción a) | Verdadero | | X |
| Opción b) | Falso | |  |
| Comentario respuesta correcta | | Muy bien, las herramientas digitales potencian la claridad, el diseño y la interacción. | |
| Comentario respuesta incorrecta | | Respuesta incorrecta, revise nuevamente el contenido del componente formativo. | |
| Pregunta 5 | | El modelo de negociación distributiva busca beneficios mutuos entre las partes. | |
| Opción a) | Verdadero | |  |
| Opción b) | Falso | | X |
| Comentario respuesta correcta | | Correcto, el modelo distributivo se basa en competencia, no en beneficio mutuo. | |
| Comentario respuesta incorrecta | | Respuesta incorrecta, revise nuevamente el contenido del componente formativo. | |
| Pregunta 6 | | El modelo colaborativo se enfoca en construir relaciones comerciales a largo plazo. | |
| Opción a) | Verdadero | | X |
| Opción b) | Falso | |  |
| Comentario respuesta correcta | | Excelente, este modelo prioriza la confianza y la cooperación continua. | |
| Comentario respuesta incorrecta | | Respuesta incorrecta, revise nuevamente el contenido del componente formativo. | |
| Pregunta 7 | | El anclaje es una técnica que consiste en presentar una cifra inicial que influye en la percepción del cliente. | |
| Opción a) | Verdadero | | X |
| Opción b) | Falso | |  |
| Comentario respuesta correcta | | Muy bien, el anclaje condiciona la evaluación de ofertas posteriores. | |
| Comentario respuesta incorrecta | | Respuesta incorrecta, revise nuevamente el contenido del componente formativo. | |
| Pregunta 8 Tema 3 | | La escasez como técnica persuasiva se basa en ofrecer productos sin límite de disponibilidad. | |
| Opción a) | Verdadero | |  |
| Opción b) | Falso | | X |
| Comentario respuesta correcta | | Correcto, la escasez funciona precisamente al limitar disponibilidad o tiempo. | |
| Comentario respuesta incorrecta | | Respuesta incorrecta, revise nuevamente el contenido del componente formativo. | |
| Pregunta 9 | | Un script comercial debe ser rígido y no permitir adaptaciones durante la negociación. | |
| Opción a) | Verdadero | |  |
| Opción b) | Falso | | X |
| Comentario respuesta correcta | | Así es, los scripts deben ser flexibles para adaptarse al cliente. | |
| Comentario respuesta incorrecta | | Respuesta incorrecta, revise nuevamente el contenido del componente formativo. | |
| Pregunta 10 | | Los scripts comerciales ayudan a estructurar el mensaje y anticipar objeciones del cliente. | |
| Opción a) | Verdadero | | X |
| Opción b) | Falso | |  |
| Comentario respuesta correcta | | Excelente, los scripts permiten una comunicación más estratégica y efectiva. | |
| Comentario respuesta incorrecta | | Respuesta incorrecta, revise nuevamente el contenido del componente formativo. | |

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **Pregunta 11** | | El seguimiento comercial solo se realiza si el cliente responde a la propuesta. | |
| **Opción a)** | Verdadero | |  |
| **Opción b)** | Falso | | X |
| **Comentario respuesta correcta** | | Muy bien, el seguimiento debe hacerse incluso si no hay respuesta inicial. | |
| **Comentario respuesta incorrecta** | | Respuesta incorrecta, revise nuevamente el contenido del componente formativo. | |
| **Pregunta 12** | | Una llamada telefónica puede ser una técnica efectiva de seguimiento comercial. | |
| **Opción a)** | Verdadero | | X |
| **Opción b)** | Falso | |  |
| **Comentario respuesta correcta** | | Correcto, el contacto directo permite aclarar dudas y reforzar el interés. | |
| **Comentario respuesta incorrecta** | | Respuesta incorrecta, revise nuevamente el contenido del componente formativo. | |
| **Pregunta 13** | | Las herramientas CRM permiten automatizar y personalizar el seguimiento comercial. | |
| **Opción a)** | Verdadero | | X |
| **Opción b)** | Falso | |  |
| **Comentario respuesta correcta** | | Excelente, los CRM optimizan el proceso y mejoran la gestión de clientes. | |
| **Comentario respuesta incorrecta** | | Respuesta incorrecta, revise nuevamente el contenido del componente formativo. | |
| **Pregunta 14** | | WhatsApp Business no puede ser utilizado como herramienta de seguimiento comercial. | |
| **Opción a)** | Verdadero | |  |
| **Opción b)** | Falso | | X |
| **Comentario respuesta correcta** | | Muy bien, WhatsApp Business es útil para el seguimiento ágil y personalizado. | |
| **Comentario respuesta incorrecta** | | Respuesta incorrecta, revise nuevamente el contenido del componente formativo. | |
| **Pregunta 15** | | Los protocolos de contacto establecen buenas prácticas para comunicarse con el cliente. | |
| **Opción a)** | Verdadero | | X |
| **Opción b)** | Falso | |  |
| **Comentario respuesta correcta** | | Correcto, los protocolos garantizan profesionalismo y respeto en el proceso. | |
| **Comentario respuesta incorrecta** | | Respuesta incorrecta, revise nuevamente el contenido del componente formativo. | |
| **Pregunta 16** | | Un protocolo de contacto puede incluir la frecuencia de seguimiento y el tono del mensaje. | |
| **Opción a)** | Verdadero | | X |
| **Opción b)** | Falso | |  |
| **Comentario respuesta correcta** | | Así es, estos elementos ayudan a mantener una relación comercial efectiva. | |
| **Comentario respuesta incorrecta** | | Respuesta incorrecta, revise nuevamente el contenido del componente formativo. | |
| **Pregunta 17** | | Los informes de seguimiento comercial no aportan valor al proceso de ventas. | |
| **Opción a)** | Verdadero | |  |
| **Opción b)** | Falso | | X |
| **Comentario respuesta correcta** | | Muy bien, los informes permiten evaluar y ajustar la estrategia comercial. | |
| **Comentario respuesta incorrecta** | | Respuesta incorrecta, revise nuevamente el contenido del componente formativo. | |
| **Pregunta 18** | | Un informe de seguimiento puede incluir indicadores como propuestas enviadas y cierres comerciales. | |
| **Opción a)** | Verdadero | | X |
| **Opción b)** | Falso | |  |
| **Comentario respuesta correcta** | | Excelente, estos datos son clave para tomar decisiones informadas. | |
| **Comentario respuesta incorrecta** | | Respuesta incorrecta, revise nuevamente el contenido del componente formativo. | |
| **Pregunta 19** | | Los programas de fidelización buscan únicamente aumentar las ventas inmediatas. | |
| **Opción a)** | Verdadero | |  |
| **Opción b)** | Falso | | X |
| **Comentario respuesta correcta** | | Correcto, su objetivo principal es construir relaciones duraderas. | |
| **Comentario respuesta incorrecta** | | Respuesta incorrecta, revise nuevamente el contenido del componente formativo. | |
| **Pregunta 20** | | Una estrategia de fidelización puede incluir el reconocimiento público del cliente fiel. | |
| **Opción a)** | Verdadero | | X |
| **Opción b)** | Falso | |  |
| **Comentario respuesta correcta** | | Muy bien, reconocer al cliente fortalece el vínculo y promueve la lealtad. | |
| **Comentario respuesta incorrecta** | | Respuesta incorrecta, revise nuevamente el contenido del componente formativo. | |

|  |  |
| --- | --- |
| MENSAJE FINAL ACTIVIDAD | |
| Mensaje cuando supera el 70 % de respuestas correctas | ¡Excelente! Lo felicito, ha superado la actividad y demuestra sólidos conocimientos sobre el componente formativo. |
| Mensaje cuando el porcentaje de respuestas correctas es inferior al 70 % | No ha superado la actividad. Le recomendamos volver a revisar el componente formativo e intentar nuevamente la actividad didáctica. |

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **CONTROL DE REVISIÓN** | | |
|  | **Responsable** | **Fecha** |
| **Revisión Experto temático** | **Nicolás Cruz Ríos** | **Julio de 2025.** |
| **Revisión Evaluadora instruccional** |  |  |