|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| 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 Comercialización de productos y servicios.  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 | | Aspectos teóricos de la comercialización de productos y servicios | |
| Objetivo de la actividad | | Evaluar la comprensión de los conceptos teóricos de comercialización de productos y servicios, estrategias, fases y su aplicabilidad en el punto de venta. | |
| 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 | | **El servicio al cliente solo se refiere a la atención brindada durante la compra.** | Rta(s) correcta(s) (x) |
| Opción a) | Verdadero | |  |
| Opción b) | Falso | | X |
| Comentario respuesta correcta | | Excelente trabajo. Tiene un claro entendimiento sobre los productos y servicios. | |
| Comentario respuesta incorrecta | | Respuesta incorrecta, revise nuevamente el contenido del componente formativo. | |
| Pregunta 2 | | **El ciclo del servicio al cliente incluye contacto, desarrollo y cierre.** | |
| Opción a) | Verdadero | | X |
| Opción b) | Falso | |  |
| Comentario respuesta correcta | | Excelente trabajo. Tiene un claro entendimiento sobre los productos y servicios. | |
| Comentario respuesta incorrecta | | Respuesta incorrecta, revise nuevamente el contenido del componente formativo. | |
| Pregunta 3 | | **Una estrategia de servicio al cliente consiste en reaccionar únicamente cuando el cliente presenta una queja.** | |
| Opción a) | Verdadero | |  |
| Opción b) | Falso | | X |
| Comentario respuesta correcta | | Excelente trabajo. Tiene un claro entendimiento sobre los productos y servicios. | |
| Comentario respuesta incorrecta | | Respuesta incorrecta, revise nuevamente el contenido del componente formativo. | |
| Pregunta 4 | | **La escucha activa es una técnica de comunicación esencial en el servicio al cliente.** | |
| Opción a) | Verdadero | | X |
| Opción b) | Falso | |  |
| Comentario respuesta correcta | | Excelente trabajo. Tiene un claro entendimiento sobre los productos y servicios. | |
| Comentario respuesta incorrecta | | Respuesta incorrecta, revise nuevamente el contenido del componente formativo. | |
| Pregunta 5 | | **Los momentos de verdad son situaciones donde el cliente interactúa con la empresa y forma una percepción.** | |
| Opción a) | Verdadero | | X |
| Opción b) | Falso | |  |
| Comentario respuesta correcta | | Excelente trabajo. Tiene un claro entendimiento sobre los productos y servicios. | |
| Comentario respuesta incorrecta | | Respuesta incorrecta, revise nuevamente el contenido del componente formativo. | |
| Pregunta 6 | | **Un solo momento de verdad negativo no afecta la imagen de la empresa.** | |
| Opción a) | Verdadero | |  |
| Opción b) | Falso | | X |
| Comentario respuesta correcta | | Excelente trabajo. Tiene un claro entendimiento sobre los productos y servicios. | |
| Comentario respuesta incorrecta | | Respuesta incorrecta, revise nuevamente el contenido del componente formativo. | |
| Pregunta 7 | | **Los momentos de verdad pueden clasificarse en positivos, negativos y neutros.** | |
| Opción a) | Verdadero | | X |
| Opción b) | Falso | |  |
| Comentario respuesta correcta | | Excelente trabajo. Tiene un claro entendimiento sobre los productos y servicios. | |
| Comentario respuesta incorrecta | | Respuesta incorrecta, revise nuevamente el contenido del componente formativo. | |
| Pregunta 8 | | **Los objetivos de venta son metas generales sin relación con el comportamiento del cliente.** | |
| Opción a) | Verdadero | |  |
| Opción b) | Falso | | X |
| Comentario respuesta correcta | | Excelente trabajo. Tiene un claro entendimiento sobre los productos y servicios. | |
| Comentario respuesta incorrecta | | Respuesta incorrecta, revise nuevamente el contenido del componente formativo. | |
| Pregunta 9 | | **Un objetivo de venta puede ser aumentar la fidelización de los clientes.** | |
| Opción a) | Verdadero | | X |
| Opción b) | Falso | |  |
| Comentario respuesta correcta | | Excelente trabajo. Tiene un claro entendimiento sobre los productos y servicios. | |
| Comentario respuesta incorrecta | | Respuesta incorrecta, revise nuevamente el contenido del componente formativo. | |
| Pregunta 10 | | **Todos los tipos de objetivos de venta tienen que ver únicamente con generar más ingresos.** | |
| Opción a) | Verdadero | |  |
| Opción b) | Falso | | X |
| Comentario respuesta correcta | | Excelente trabajo. Tiene un claro entendimiento sobre los productos y servicios. | |
| Comentario respuesta incorrecta | | Respuesta incorrecta, revise nuevamente el contenido del componente formativo. | |

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **Pregunta 11** | | **Las estrategias de venta permiten planificar cómo alcanzar los objetivos comerciales.** | |
| **Opción a)** | Verdadero | | X |
| **Opción b)** | Falso | |  |
| **Comentario respuesta correcta** | | Excelente trabajo. Tiene un claro entendimiento sobre los productos y servicios. | |
| **Comentario respuesta incorrecta** | | Respuesta incorrecta, revise nuevamente el contenido del componente formativo. | |
| **Pregunta 12** | | **Las estrategias de venta no deben adaptarse al canal de venta utilizado.** | |
| **Opción a)** | Verdadero | |  |
| **Opción b)** | Falso | | X |
| **Comentario respuesta correcta** | | Excelente trabajo. Tiene un claro entendimiento sobre los productos y servicios. | |
| **Comentario respuesta incorrecta** | | Respuesta incorrecta, revise nuevamente el contenido del componente formativo. | |
| **Pregunta 13** | | **Una estrategia de venta bien aplicada debe tener en cuenta el tipo de cliente y el contexto.** | |
| **Opción a)** | Verdadero | | X |
| **Opción b)** | Falso | |  |
| **Comentario respuesta correcta** | | Excelente trabajo. Tiene un claro entendimiento sobre los productos y servicios. | |
| **Comentario respuesta incorrecta** | | Respuesta incorrecta, revise nuevamente el contenido del componente formativo. | |
| **Pregunta 14** | | **Las técnicas de venta son métodos prácticos utilizados por los vendedores para persuadir al cliente.** | |
| **Opción a)** | Verdadero | | X |
| **Opción b)** | Falso | |  |
| **Comentario respuesta correcta** | | Excelente trabajo. Tiene un claro entendimiento sobre los productos y servicios. | |
| **Comentario respuesta incorrecta** | | Respuesta incorrecta, revise nuevamente el contenido del componente formativo. | |
| **Pregunta 15** | | **Una estrategia de venta puede combinar técnicas emocionales y racionales.** | |
| **Opción a)** | Verdadero | | X |
| **Opción b)** | Falso | |  |
| **Comentario respuesta correcta** | | Excelente trabajo. Tiene un claro entendimiento sobre los productos y servicios. | |
| **Comentario respuesta incorrecta** | | Respuesta incorrecta, revise nuevamente el contenido del componente formativo. | |
| **Pregunta 16** | | **No es necesario aplicar diferentes técnicas de ventas según el tipo de producto.** | |
| **Opción a)** | Verdadero | |  |
| **Opción b)** | Falso | | X |
| **Comentario respuesta correcta** | | Excelente trabajo. Tiene un claro entendimiento sobre los productos y servicios. | |
| **Comentario respuesta incorrecta** | | Respuesta incorrecta, revise nuevamente el contenido del componente formativo. | |
| **Pregunta 17** | | **El proceso de venta es un conjunto de fases que van desde la prospección hasta el cierre.** | |
| **Opción a)** | Verdadero | | X |
| **Opción b)** | Falso | |  |
| **Comentario respuesta correcta** | | Excelente trabajo. Tiene un claro entendimiento sobre los productos y servicios. | |
| **Comentario respuesta incorrecta** | | Respuesta incorrecta, revise nuevamente el contenido del componente formativo. | |
|  | |  | |
| **Pregunta 18** | | **Un ejemplo de proceso de venta incluye identificar al cliente potencial, presentar el producto y cerrar la venta.** | |
| **Opción a)** | Verdadero | | X |
| **Opción b)** | Falso | |  |
| **Comentario respuesta correcta** | | Excelente trabajo. Tiene un claro entendimiento sobre los productos y servicios. | |
| **Comentario respuesta incorrecta** | | Respuesta incorrecta, revise nuevamente el contenido del componente formativo. | |
| **Pregunta 19** | | **Las fases del proceso de venta no influyen en la decisión final del cliente.** | |
| **Opción a)** | Verdadero | |  |
| **Opción b)** | Falso | | X |
| **Comentario respuesta correcta** | | Excelente trabajo. Tiene un claro entendimiento sobre los productos y servicios. | |
| **Comentario respuesta incorrecta** | | Respuesta incorrecta, revise nuevamente el contenido del componente formativo. | |
| **Pregunta 20** | | **Las técnicas de cierre son innecesarias si el producto es bueno.** | |
| **Opción a)** | Verdadero | |  |
| **Opción b)** | Falso | | X |
| **Comentario respuesta correcta** | | Excelente trabajo. Tiene un claro entendimiento sobre los productos y servicios. | |
| **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** |
| **Elaboración Experto temático** | **Mario Alfonso Morales Cabrera** | **Abril de 2025** |
| **Revisión Evaluador instruccional** | **Heydy González García** | **Mayo 2025** |