|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| ACTIVIDAD DIDÁCTICA RELACIONAR TÉRMINOS | | | | | |
| 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. * 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 seis opciones de elementos a arrastrar y soltar 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:* Servicio al cliente  *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.*  *De acuerdo al enunciado planteado en la columna izquierda, arrastre cada término al lugar que considere correcto de la columna derecha.* | | |
| Nombre de la actividad | | | Presentación personal y actitud frente al servicio | | |
| Objetivo de la actividad | | | Identificar los conceptos para desarrollar una actitud de servicio efectiva en base a mejorar la presentación personal y generar un impacto positivo tanto en la satisfacción del cliente como en el entorno laboral. | | |
| OPCIONES | | | | | |
| Enunciado | | | | **Términos** | |
| No. | **Opción** | | | **No. Rta.** | **Opción** |
| 1 | *Campo para editar máximo 20 palabras*  Mantener una actitud amable y asertiva, mirando directamente a los ojos y escuchando atentamente, sin interrupciones ni entablando discusiones con el usuario. | | | **1** | *Campo para editar máximo 3 palabras*  **Amabilidad y asertividad** |
| 2 | *Campo para editar máximo 20 palabras*  Cuidar el tono de voz; no mostrarse agresivo verbalmente ni con los gestos, ni con las posturas corporales. | | | **2** | *Campo para editar máximo 3 palabras*  **Tono de voz y gestualidad** |
| 3 | *Campo para editar máximo 20 palabras*  Es importante no perder el control, conservar la calma y evitar calificar o pedir al cliente que se calme. | | | **3** | *Campo para editar máximo 3 palabras*  **Autocontrol y respeto a la dignidad** |
| 4 | *Campo para editar máximo 20 palabras*  Ofrecer soluciones, comprometerse con lo posible. Frases empáticas como "le comprendo" demuestran conciencia del malestar del cliente. | | | **4** | *Campo para editar máximo 3 palabras*  **Proactividad y capacidad de propuesta** |
| 5 | *Campo para editar máximo 20 palabras*  No tomar la situación como algo personal; el usuario se queja de un servicio, no de la persona. | | | **5** | *Campo para editar máximo 3 palabras*  **Despersonalizar la dificultad** |
| 6 | *Campo para editar máximo 20 palabras*  No aplica | | | **6** | *Campo para editar máximo 3 palabras*  No Aplica |
| MENSAJE FINAL ACTIVIDAD | | | | | |
| Mensaje cuando supera el 70% de respuestas correctas | | *Campo para editar máximo 20 palabras. Ej:*  *¡Excelente! Te felicito, has superado la actividad*  *Ha tenido algunas respuestas incorrectas ¡debe estudiar más* | | | |
| Mensaje cuando el porcentaje de respuestas correctas es inferior al 70% | | *Campo para editar máximo 20 palabras.*  *Te recomendamos volver a revisar el componente formativo e intentar nuevamente la actividad didáctica* | | | |

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **CONTROL DE REVISIÓN** | | |
|  | **Responsable** | **Fecha** |
| **Adecuación** | **Gloria Alzate** | **Junio de 2023** |
| **Revisión Asesor metodológico** |  |  |