| **DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDAD DIDÁCTICA** | |
| --- | --- |
| **Nombre de la Actividad** | Arrastrar y soltar: asesoría y servicio al consumidor financiero |
| **Objetivo de la actividad** | Apropiar conocimientos sobre la asesoría y el servicio al consumidor financiero |
| **Tipo de actividad sugerida** |  |
| **Archivo de la actividad** | El arrastrar y soltar en asesoría y servicio al consumidor permite apropiar conocimientos adquiridos por el aprendiz mediante un juego de palabras que completan enunciados. Además, recibirá retroalimentación automática con la finalidad de que el aprendiz apropie conocimientos y reconozca aquellos elementos que debe fortalecer. |

**Cuestionario asesoría y servicio al consumidor financiero**

**Objetivo:** Apropiar conocimientos sobre la asesoría y el servicio al consumidor financiero.

Arrastrar y completar las oraciones planteadas dentro los enunciados propuestos.

1. El personal de Recursos Humanos de la empresa Matix seleccionará personal para asesoría de servicios financieros, el cual deberá tener el perfil de \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_
2. El servicio se entiende es \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_
3. La Ley 1328 de 2009 define al consumidor financiero como \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_
4. La norma internacional ISO 9001:2015 establece requisitos en el sistema de gestión y calidad para los clientes desde \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_
5. Al interior de las organizaciones, la comunicación utiliza tres elementos \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_
6. Dentro de la recolección de información en las entidades financieras, se encuentran las \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_
7. Las empresas utilizan métodos de recolección de datos primarios, como \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_
8. Las entidades pueden emplear diferentes técnicas de ventas, como \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_
9. La técnica de ventas AICDC involucra la \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_
10. El Big Data es empleado por las entidades financieras como apoyo a su\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

| la alta dirección, operación y evaluación del desempeño. | el emisor, el receptor y el mensaje. | fuentes primarias y secundarias. | SPIRT, AIDA, AIDDA, SPIN, AICDC y FAB. |
| --- | --- | --- | --- |
| la encuesta, los sondeos, los *focus group*, la técnica Delphi. | profesional con experiencia en asesoramiento de productos financieros. | todo cliente, usuario o cliente potencial de las entidades vigiladas. | la acción o conjunto de actividades destinadas a satisfacer una determinada necesidad de los clientes. |
| Atención, Interés, Convicción, Deseo, Cierre. | gestión de datos y el análisis de cifras. |  |  |

| **HOJA DE RESPUESTAS** | |
| --- | --- |
| 1. | profesional con experiencia en asesoramiento de productos financieros. |
| 2. | la acción o conjunto de actividades destinadas a satisfacer una determinada necesidad de los clientes. |
| 3. | todo cliente, usuario o cliente potencial de las entidades vigiladas. |
| 4. | la alta dirección, operación y evaluación del desempeño. |
| 5. | el emisor, el receptor, y el mensaje. |
| 6. | fuentes primarias y secundarias. |
| 7. | la encuesta, los sondeos, los *focus group*, la técnica Delphi. |
| 8. | SPIRT, AIDA, AIDDA, SPIN, AICDC y FAB. |
| 9. | Atención, Interés, Convicción, Deseo, Cierre. |
| 10. | gestión de datos y el análisis de cifras. |

| Respuestas acertadas | Respuestas no acertadas |
| --- | --- |
| ¡Felicitaciones! Reconoce los conceptos sobre la asesoría y el servicio al consumidor financiero. | ¡Ánimo! Puede continuar fortaleciendo los conceptos sobre la asesoría y el servicio al consumidor financiero. |