|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| ACTIVIDAD DIDÁCTICA CUESTIONARIO | | | | | | | | | | | | |
| Generalidades de la actividad   * Las indicaciones, el mensaje de correcto e incorrecto debe estar la redacción en segundo 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:* Gestión contable y de información financiera.  *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 pregunta de cada ítem y seleccione la respuesta correcta.* | | | | | | | | | | |
| Nombre de la Actividad | | Fundamentos del servicio al cliente y su aplicación en entornos empresariales | | | | | | | | | | |
| Objetivo de la actividad | | Evaluar los conocimientos clave sobre políticas, normas, técnicas y procedimientos relacionados con el servicio al cliente en el contexto empresarial, según la normativa vigente y las buenas prácticas organizacionales. | | | | | | | | | | |
| PREGUNTAS | | | | | | | | | | | | |
| Pregunta 1 | | **¿Cuál es el objetivo principal de un manual de políticas de servicio al cliente?** | | | Rta(s) correcta(s) (x) | | | | | | | |
| Opción a) | Orientar únicamente a los directivos de la empresa. | | | |  | | | | | | | |
| Opción b) | Guiar el proceso de atención al cliente en diferentes escenarios. | | | | X | | | | | | | |
| Opción c) | Determinar los precios de los productos o servicios. | | | |  | | | | | | | |
| Opción d) | Diseñar campañas publicitarias para los clientes externos. | | | |  | | | | | | | |
| Comentario respuesta correcta | | ¡Muy bien! Ha acertado la respuesta. | | | | | | | | | | |
| Comentario respuesta incorrecta | | Lo sentimos, su respuesta no es la correcta. | | | | | | | | | | |
| Pregunta 2 | | **¿Qué caracteriza a los portafolios digitales?** | |  | | | | | | | | |
| Opción a) | Son impresos y entregados manualmente. | | | |  | | | | | | | |
| Opción b) | Contienen exclusivamente información legal. | | | |  | | | | | | | |
| Opción c) | Son utilizados solo en eventos empresariales. | | | |  | | | | | | | |
| Opción d) | Pueden visualizarse en dispositivos electrónicos. | | | | X | | | | | | | |
| Comentario respuesta correcta | | ¡Muy bien! Ha acertado la respuesta. | | | | | | | | | | |
| Comentario respuesta incorrecta | | Lo sentimos, su respuesta no es la correcta. | | | | | | | | | | |
| Pregunta 3 | | **¿Cuál de las siguientes afirmaciones describe un momento de verdad?** | |  | | | | | | | | |
| Opción a) | Interacción entre cliente y empresa que influye en su percepción. | | | | X | | | | | | | |
| Opción b) | Comunicación únicamente con clientes potenciales. | | | |  | | | | | | | |
| Opción c) | Proceso de pago dentro del punto de venta. | | | |  | | | | | | | |
| Opción d) | Presentación de indicadores de calidad. | | | |  | | | | | | | |
| Comentario respuesta correcta | | ¡Muy bien! Ha acertado la respuesta. | | | | | | | | | | |
| Comentario respuesta incorrecta | | Lo sentimos, su respuesta no es la correcta. | | | | | | | | | | |
| Pregunta 4 | | **En el triángulo del servicio, ¿qué representa “la estrategia”?** | |  | | | | | | | | |
| Opción a) | Acciones planeadas para satisfacer necesidades del cliente. | | | | X | | | | | | | |
| Opción b) | Normas ISO aplicables al servicio. | | | |  | | | | | | | |
| Opción c) | La atención a proveedores externos. | | | |  | | | | | | | |
| Opción d) | El conjunto de productos ofertados. | | | |  | | | | | | | |
| Comentario respuesta correcta | | ¡Muy bien! Ha acertado la respuesta. | | | | | | | | | | |
| Comentario respuesta incorrecta | | Lo sentimos, su respuesta no es la correcta. | | | | | | | | | | |
| Pregunta 5 | | **¿Qué tipo de cliente ha dejado de adquirir productos o servicios de la empresa?** | |  | | | | | | | | |
| Opción a) | Cliente inactivo. | | | | X | | | | | | | |
| Opción b) | Cliente actual. | | | |  | | | | | | | |
| Opción c) | Cliente habitual. | | | |  | | | | | | | |
| Opción d) | Cliente promedio. | | | |  | | | | | | | |
| Comentario respuesta correcta | | ¡Muy bien! Ha acertado la respuesta. | | | | | | | | | | |
| Comentario respuesta incorrecta | | Lo sentimos, su respuesta no es la correcta. |  | | | | | | | | | |
| Pregunta 6 | | **¿Qué es la comunicación no verbal según el componente formativo?** | | |  | | | | | | | |
| Opción a) | La emisión de mensajes por redes sociales. | | | |  | | | | | | | |
| Opción b) | El uso de correo electrónico corporativo. | | | |  | | | | | | | |
| Opción c) | El lenguaje corporal como forma de interacción. | | | | X | | | | | | | |
| Opción d) | Los discursos empresariales en reuniones. | | | |  | | | | | | | |
| Comentario respuesta correcta | | ¡Muy bien! Ha acertado la respuesta. | | | | | | | | | | |
| Comentario respuesta incorrecta | | Lo sentimos, su respuesta no es la correcta. | | | | | | | | | | |
| Pregunta 7 | | **¿Cuál de las siguientes NO es una regla básica de etiqueta en el entorno empresarial?** | | | | | | | | |  | |
| Opción a) | | Ser puntual. | | | | | | | | |  | |
| Opción b) | | Demostrar amabilidad. | | | | | | | | |  | |
| Opción c) | | Utilizar fragancias intensas. | | | | | | | | | X | |
| Opción d) | | Tener una actitud positiva. | | | | | | | | |  | |
| Comentario respuesta correcta | | ¡Muy bien! Ha acertado la respuesta. | | | | | | | | | | |
| Comentario respuesta incorrecta | | Lo sentimos, su respuesta no es la correcta. | | | | | | | | | | |
| Pregunta 8 | | **¿Qué norma regula el tratamiento de datos personales en Colombia?** | | | | | | | | |  | |
| Opción a) | | Ley 100 de 1993. | | | | | | | | |  | |
| Opción b) | | Decreto 2649 de 1993. | | | | | | | | |  | |
| Opción c) | | Ley 1581 de 2012. | | | | | | | | | X | |
| Opción d) | | Código de Comercio. | | | | | | | | |  | |
| Comentario respuesta correcta | | ¡Muy bien! Ha acertado la respuesta. | | | | | | | | | | |
| Comentario respuesta incorrecta | | Lo sentimos, su respuesta no es la correcta. | | | | | | | | | | |
| Pregunta 9 | | **¿Qué tipo de solicitud representa una inconformidad presentada por un cliente?** | | | | | | | | |  | |
| Opción a) | | Petición. | | | | | | | | |  | |
| Opción b) | | Consulta. | | | | | | | | |  | |
| Opción c) | | Sugerencia. | | | | | | | | |  | |
| Opción d) | | Queja. | | | | | | | | | X | |
| Comentario respuesta correcta | | ¡Muy bien! Ha acertado la respuesta. | | | | | | | | | | |
| Comentario respuesta incorrecta | | Lo sentimos, su respuesta no es la correcta. | | | | | | | | | | |
| Pregunta 10 | | **¿Qué se debe hacer para dar una respuesta efectiva a una solicitud del cliente?** | | | | | | | | | |  |
| Opción a) | | Escuchar atentamente, analizar y brindar solución. | | | | | | | | | | ***X*** |
| Opción b) | | Redirigir al cliente a otra empresa. | | | | | | | | | |  |
| Opción c) | | Realizar un informe semanal sobre la venta. | | | | | | | | | |  |
| Opción d) | | Evitar registrar la queja para ahorrar tiempo. | | | | | | | | | |  |
| Comentario respuesta correcta | | ¡Muy bien! Ha acertado la respuesta. | | | | | | | | | | |
| Comentario respuesta incorrecta | | Lo sentimos, su respuesta no es la correcta. | | | | | | | | | | |
| Pregunta 11 | | **Un cliente interno es cualquier persona que realiza una compra en la empresa.** | | | |  | | | | | | |
| Opción a) | | Falso. | | | | X | | | | | | |
| Opción b) | | Verdadero. | | | |  | | | | | | |
| Comentario respuesta correcta | | ¡Muy bien! Ha acertado la respuesta. | | | | | | | | | | |
| Comentario respuesta incorrecta | | Lo sentimos, su respuesta no es la correcta. | | | | | | | | | | |
| Pregunta 12 | | **El servicio al cliente inicia desde el primer contacto del cliente con la empresa.** | | | | | | | | | | |
| Opción a) | | Falso. | | | | | | | |  | | |
| Opción b) | | Verdadero. | | | | | | | | x | | |
| Comentario respuesta correcta | | ¡Muy bien! Ha acertado la respuesta. | | | | | | | | | | |
| Comentario respuesta incorrecta | | Lo sentimos, su respuesta no es la correcta. | | | | | | | | | | |
| Pregunta 13 | | **Los clientes altamente influyentes pueden incidir en la decisión de compra de otros.** | | | | | | | | | | |
| Opción a) | | Falso. | | | | | | |  | | | |
| Opción b) | | Verdadero. | | | | | | | x | | | |
| Comentario respuesta correcta | | ¡Muy bien! Ha acertado la respuesta. | | | | | | | | | | |
| Comentario respuesta incorrecta | | Lo sentimos, su respuesta no es la correcta. | | | | | | | | | | |
| Pregunta 14 | | **El protocolo empresarial está conformado únicamente por normas legales.** | | | | | | | | | | |
| Opción a) | | Falso. | | | | | x | | | | | |
| Opción b) | | Verdadero. | | | | |  | | | | | |
| Comentario respuesta correcta | | ¡Muy bien! Ha acertado la respuesta. | | | | | | | | | | |
| Comentario respuesta incorrecta | | Lo sentimos, su respuesta no es la correcta. | | | | | | | | | | |
| Pregunta 15 | | **Las normas de cortesía mejoran la percepción del cliente hacia la empresa.** | | | | | |  | | | | |
| Opción a) | | Falso. | | | | | |  | | | | |
| Opción b) | | Verdadero. | | | | | | x | | | | |
| Comentario respuesta correcta | | ¡Muy bien! Ha acertado la respuesta. | | | | | | | | | | |
| Comentario respuesta incorrecta | | Lo sentimos, su respuesta no es la correcta. | | | | | | | | | | |
| MENSAJE FINAL ACTIVIDAD | | | | | | | | | | | | |
| Mensaje cuando supera el 70% de respuestas correctas | | *¡Excelente! Ha superado la actividad.* | | | | | | | | | | |
| Mensaje cuando el porcentaje de respuestas correctas es inferior al 70% | | *Le recomendamos volver a revisar el componente formativo e intentar nuevamente la actividad didáctica.* | | | | | | | | | | |

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **CONTROL DE REVISIÓN** | | |
|  | **Responsable** | **Fecha** |
| **Revisión de Estilo** |  |  |
| **Revisión Asesor metodológico** |  |  |