1. **DATOS GENERALES**

| **Programa de Formación:** | Atención integral al cliente |
| --- | --- |
| **Proyecto Formativo:** | Ejecución de protocolos de atención al cliente en empresas con presencia en Colombia. |
| **Fase Proyecto:** | Ejecutar protocolos. |
| **Resultado de Aprendizaje:** | Contactar al cliente de acuerdo con protocolos de servicio y política de inclusión. |
| **Actividad de Aprendizaje:** | Generar la interacción con los clientes. |
| **Evidencia de Conocimiento:** | Respuestas a preguntas múltiples. |
| **Criterios de Evaluación:**  Emplea técnicas de comunicación asertiva teniendo en cuenta las necesidades del cliente. | |

**2. INSTRUCCIONES PARA EL DILIGENCIAMIENTO**

**Estimado aprendiz**: le sugiero tener presente la información contenida en este instrumento de evaluación, el cual ha sido realizado para **recoger, verificar y valorar** sus conocimientos. Lea cuidadosamente cada una de las preguntas y responda de manera clara, concisa y precisa.

Usted debe:

* Analizar tranquilamente cada pregunta.
* Acudir al documento **componente formativo CF2** cuando tenga dudas.
* Valoración: esta prueba se considera aprobada si contesta acertadamente las preguntas planteadas.

**3. FORMULACIÓN DE PREGUNTAS**

**Marque con una X la respuesta correcta**

**1. La importancia de la comunicación con el cliente es:**

a. La relación que se da entre los compradores.

b. Las normas de relaciones que exige el comercio.

c. Mantener viva la relación entre la empresa y los consumidores.

d. La etiqueta que se debe aplicar en la comunicación con el cliente.

**2. Los beneficios de una comunicación eficiente con el cliente son:**

a. Los clientes están dispuestos a pagar más por los productos o servicios si tienen una buena experiencia donde la comunicación sea eficiente.

b. Cuando se logra tener una comunicación positiva se tiene más probabilidades de que el cliente vuelva a adquirir y recomendar los productos de la empresa, esto garantiza una relación duradera.

c. Procurar tener una buena reputación de la empresa a través de una buena comunicación con los clientes, siempre hay que responder a sus dudas por todos los canales de comunicación, resolviendo sus necesidades.

d. Todas las anteriores.

**3. El proceso de comunicación intervienen:**

a. Cliente, vendedor, asesor, propietario.

b. Emisor, mensaje, medio, receptor.

c. Lo que comentamos con los demás, la historia que nos cuentan, la moraleja.

d. Cliente, canal, distribuidor, vendedor.

**4**. **La comunicación es efectiva cuando:**

a. Cuando le damos al cliente lo que necesita.

b. Si cumplimos con la garantía que le ofrecemos al cliente.

c. Se evitan confusiones que dejen una mala experiencia y reputación.

d. Ninguna de las anteriores.

**5**. **Los canales de comunicación con el cliente son:**

a. Radio, televisión, revistas, prensa, etc.

b. Sitio web, línea telefónica, SMS, e-mail, redes sociales, etc.

c. Comerciales, respetuosas, superficiales, honestas.

d. Llamadas telefónicas y visitas presenciales.

**6**. **Dentro de los errores de la comunicación con el cliente está:**

a. No investigar al cliente.

b. No escuchar lo que el cliente dice.

c. No contar con suficiente conocimientos y recursos.

d. Todas las anteriores.

**7. Una forma de atender al cliente en condición de discapacidad es:**

a. Ofrecerle asiento para que se sienta bien atendido.

b. Llamarlo por su condición de discapacidad.

c. Mandarlo para la fila de prioritarios.

d. Ofrecerle una información correcta es fundamental para su comprensión.

**8. Los discapacitados adultos se deben tratar:**

a. Darles el primer turno para atenderlos.

b. De acuerdo con su edad, no se deben tomar decisiones sin consultarles.

c. Darles un trato preferencial, porque están en condiciones de discapacidad.

d. Suprimir trámites porque son discapacitados.

**RESPUESTAS**

**1)**

**a.** Respuesta incorrecta, le recomiendo que vuelva a leer el componente formativo 2 para que clarifique sus conceptos.

**b.** Respuesta incorrecta, le recomiendo que vuelva a leer el componente formativo 2 para que clarifique sus conceptos.

**c. Respuesta correcta: Felicitaciones, la respuesta denota que tienes claridad frente al tema comunicación con el cliente.**

**d.** Respuesta incorrecta, le recomiendo que vuelva a leer el componente formativo 2 para que clarifique sus conceptos.

**2)**

**a.** Respuesta incorrecta, le recomiendo que vuelva a leer el componente formativo 2 para que clarifique sus conceptos.

**b.** Respuesta incorrecta, le recomiendo que vuelva a leer el componente formativo 2 para que clarifique sus conceptos.

**c.** Respuesta incorrecta, le recomiendo que vuelva a leer el componente formativo 2 para que clarifique sus conceptos.

**d. Respuesta correcta: Felicitaciones, la respuesta denota que tienes claridad frente al tema comunicación con el cliente.**

**3)**

**a.** Respuesta incorrecta, le recomiendo que vuelva a leer el componente formativo 2 para que clarifique sus conceptos.

**b. Respuesta correcta: Felicitaciones, la respuesta denota que tienes claridad frente al tema comunicación con el cliente.**

**c.** Respuesta incorrecta, le recomiendo que vuelva a leer el componente formativo 2 para que clarifique sus conceptos.

**d.** respuesta incorrecta, le recomiendo que vuelva a leer el componente formativo 2 para que clarifique sus conceptos.

**4)**

**a.** Respuesta incorrecta, le recomiendo que vuelva a leer el componente formativo 2 para que clarifique sus conceptos.

**b.** Respuesta incorrecta, le recomiendo que vuelva a leer el componente formativo 2 para que clarifique sus conceptos.

**c. Respuesta correcta: Felicitaciones, la respuesta denota que tienes claridad frente al tema comunicación con el cliente.**

**d.** Respuesta incorrecta, le recomiendo que vuelva a leer el componente formativo 2 para que clarifique sus conceptos.

**5)**

**a.** Respuesta incorrecta, le recomiendo que vuelva a leer el componente formativo 2 para que clarifique sus conceptos.

**b. Respuesta correcta: Felicitaciones, la respuesta denota que tienes claridad frente al tema comunicación con el cliente.**

**c.** Respuesta incorrecta, le recomiendo que vuelva a leer el componente formativo 2 para que clarifique sus conceptos.

**d.** Respuesta incorrecta, le recomiendo que vuelva a leer el componente formativo 2 para que clarifique sus conceptos.

**6)**

**a.** Respuesta incorrecta, le recomiendo que vuelva a leer el componente formativo 2 para que clarifique sus conceptos.

**b.** Respuesta incorrecta, le recomiendo que vuelva a leer el componente formativo 2 para que clarifique sus conceptos.

**c.** Respuesta incorrecta, le recomiendo que vuelva a leer el componente formativo 2 para que clarifique sus conceptos.

**d. Respuesta correcta: Felicitaciones, la respuesta denota que tienes claridad frente al tema comunicación con el cliente.**

**7)**

**a.** Respuesta incorrecta, le recomiendo que vuelva a leer el componente formativo 2 para que clarifique sus conceptos.

**b.** Respuesta incorrecta, le recomiendo que vuelva a leer el componente formativo 2 para que clarifique sus conceptos.

**c.** Respuesta incorrecta, le recomiendo que vuelva a leer el componente formativo 2 para que clarifique sus conceptos.

**d. Respuesta correcta: Felicitaciones, la respuesta denota que tienes claridad frente al tema comunicación con el cliente.**

**8)**

**a.** Respuesta incorrecta, le recomiendo que vuelva a leer el componente formativo 2 para que clarifique sus conceptos.

**b. Respuesta correcta: Felicitaciones, la respuesta denota que tienes claridad frente al tema comunicación con el cliente.**

**c.** Respuesta incorrecta, le recomiendo que vuelva a leer el componente formativo 2 para que clarifique sus conceptos.

**d.** Respuesta incorrecta, le recomiendo que vuelva a leer el componente formativo 2 para que clarifique sus conceptos.

**4. EVALUACIÓN:**

Observaciones: \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

Juicio de valor:

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_