**ACTIVIDAD DIDÁCTICA**

| **DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDAD DIDÁCTICA** | |
| --- | --- |
| **Nombre de la actividad** | Repaso |
| **Objetivo de la actividad** | Identificar los conceptos desarrollados en este componente formativo |
| **Tipo de actividad sugerida** | Checkmark |
| **Archivo de la actividad**  **(Anexo donde se describe la actividad propuesta)** | Anexo Actividad Didáctica |

**CUESTIONARIO**

**Instrucciones**: Estimado aprendiz, a partir de los conocimientos obtenidos en el componente formativo, a continuación, se hará un repaso de ello, a través de unas preguntas. Por este motivo, indique la respuesta que considera correcta.

1. ¿ La atención de las solicitudes de forma oportuna genera empatía con los clientes?

**VERDADERO** FALSO

2. ¿ Disminuir en gran porcentaje la emisión de documentos escritos, es una característica de la óptima atención al cliente?

VERDADERO **FALSO**

3. ¿Elevar un reclamo ante una entidad sea pública o privada es pedir o solicitar algo que se requiere o se necesita?

VERDADERO **FALSO**

4. ¿Interponer una queja es una expresión de insatisfacción?

**VERDADERO** FALSO

5. ¿La amabilidad, atención personalizada, seguridad e higiene son factores que intervienen en la atención al cliente?

**VERDADERO** FALSO

6. ¿Las notificaciones electrónicas, la custodia, los cecogramas, el correo masivo, son servicios que presta una empresa de servicios portales y transporte de mercancías?

**VERDADERO** FALSO

7. ¿Mayor gestión en los procesos de recogida y el seguimiento a vehículos son ventajas de los software en las empresas de servicio postales y transporte de mercancías?

**VERDADERO** FALSO

8. ¿La identificación de los momentos de verdad hacen parte del ciclo de servicio al cliente?

**VERDADERO** FALSO

9. ¿La trazabilidad es el almacenamiento de los paquetes y disposición para envío al destinatario?

VERDADERO **FALSO**

10. ¿Al interponer una petición, queja o reclamo la entidad no tiene obligatoriedad de dar respuesta?

VERDADERO ***FALSO***

**Mensaje correcto:**

¡Muy bien! Con sus respuestas demuestra que posee conocimientos frente al tema.

**Mensaje incorrecto:**

¡Lo sentimos! Algunas respuestas no fueron acertadas. No se desanime, estudie de nuevo la temática del componente formativo y vuelva a intentarlo.