| **DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDAD DIDÁCTICA** | |
| --- | --- |
| **Nombre de la actividad** | Afianzando conceptos. |
| **Objetivo de la actividad** | Afianzar conocimientos sobre el proceso de seguimiento y control de ventas para aplicarlos en un contexto real empresarial. |
| **Tipo de actividad sugerida** | Falso o verdadero |
| **Archivo de la actividad**  **(Anexo donde se describe la actividad propuesta)** | Actividad didáctica 1. CF008 |



1. Para contar con un buen *feedback* por parte de los clientes es importante tener canales de comunicación adecuados que le generen confianza al cliente, facilitando la comunicación y respuesta.

Verdadero Falso 

1. La tasa de *follow up* es una métrica individual con la que se evalúa la capacidad productiva de cada vendedor y de esta manera, saber cómo se encuentra frente a un presupuesto individual de ventas.

Verdadero Falso

1. El seguimiento postventa se enfoca en satisfacer las necesidades del cliente luego de recibir el producto o servicio, este servicio se ofrece en un periodo no mayor a 15 días.

Verdadero Falso 

1. Una encuesta se característica por tener una escala de valoración lógica con el fin contextualizar de la mejor forma un insumo, como ejemplo cuando se hacen preguntas de 0 a 10 siendo cero insatisfecho y 10 totalmente satisfecho de acuerdo al servicio o producto ofertado en la encuesta

Verdadero Falso

1. El reconocimiento de las variables que hacen referencia a cuál es el interés del experto, para formular una hipótesis y cuáles serán las variables que pueden existir y que se pueden medir de diferentes maneras hace énfasis a el análisis de datos cualitativos.

Verdadero Falso

1. El concepto de reporte se utiliza a menudo para comunicar información de manera formal y estructurada, con el fin de poder estructurar los datos que se deseen plasmar en un reporte de venta.

Verdadero Falso

1. La fidelización de los clientes se liga directamente a experiencias negativas, sin embargo, los clientes regresan a comprar los productos y/o servicios, con un valor agregado, y es no recomendar un producto porque este no cumple con sus expectativas.

Verdadero Falso 

1. El seguimiento es una estrategia que resume todas las actividades de servicio al cliente después de realizar una compra. Es básicamente, y en pocas palabras, es la acción que realiza una empresa para mantenerse en contacto con sus clientes.

Verdadero Falso

1. Las encuestas surgen al momento en que una persona tiene el contexto de una información referente a un tema determinado y cuenta con la información necesaria para tal fin.

Verdadero Falso

1. Un formato abierto es aquel donde las especificaciones del software no están disponibles, de forma gratuita, y cuentan con limitaciones por derechos de propiedad intelectual.

Verdadero Falso

**Respuestas correctas:**

**1. V**

**2. F**

**3. F**

**4. V**

**5. F**

**6. V**

**7. F**

**8. V**

**9. F**

**10. F**

***Éxitos en este nuevo nivel de aprendizaje***