**ANEXO ACTIVIDAD DIDÁCTICA**

|  |  |
| --- | --- |
| **PROGRAMA DE FORMACIÓN** | *Marketing* digital para el sistema moda |
| **COMPONENTE DE FORMACIÓN** | 004 |
| **INSTRUCCIONES PARA EL APRENDIZ** | Apreciado participante a continuación, encontrará unos enunciados relacionados con la experiencia de aprendizaje del presente componente de formación.    Con la intención de definir conceptos desarrollados seleccione una respuesta con respecto a las afirmaciones dadas.  ¡Adelante! |

|  |  |
| --- | --- |
| **Enunciado N° 1**  La cultura de servicio se puede definir como el conjunto de acciones, \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ y valores que se comparten en una empresa con respecto a las relaciones que deben tener con el cliente. | |
| **Opciones de respuestas** | **Observaciones a la respuesta** |
| procesos | Incorrecto, son tres conceptos asociados al proceso de servicio, pero no definen la cultura de servicio. |
| necesidades | Incorrecto, no da cuenta de la cultura de servicio. |
| creencias | Correcta, son los tres elementos que conforman la cultura del servicio. |

|  |  |
| --- | --- |
| **Enunciado N° 2**  [La \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ del cliente](https://www.zendesk.com.mx/resources/customer-experience-guide/) describe la relación del cliente con la compañía mientras duran las interacciones o las relaciones de servicio. | |
| **Opciones de respuestas** | **Observaciones a la respuesta** |
| necesidad | Incorrecto, es aquello que el cliente espera del servicio, producto o marca. |
| expectativa | Incorrecto, son acontecimientos pronosticados y efectos sobre una compra o adquisición. |
| experiencia | Correcta, son las vivencias que tiene un cliente con una marca durante el tiempo en el que haya una relación de servicio. |

|  |  |
| --- | --- |
| **Enunciado N° 3**  El \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ se ha convertido en una estrategia de servicio digital al cliente muy usada y que se caracteriza por ser en tiempo real y conversacional. | |
| **Opciones de respuestas** | **Observaciones a la respuesta** |
| formulario web | Incorrecto, es un documento digitalizado para la recolección de datos, no se hace en tiempo real. |
| e-mail | Incorrecto, es un servicio que permite el intercambio de mensajes a través de sistemas de comunicación electrónicos, no es conversacional, ni en tiempo real. |
| chat | Correcta, comunicación digital que se da a través de la red, se puede llevar a cabo tanto por mensajes de texto, videollamada o audio chat en tiempo real. |

|  |  |
| --- | --- |
| **Enunciado N° 4**  En una empresa, el conjunto de comportamientos, normas y modales que se vivencia en un ambiente laboral relacionados con la convivencia es definido como \_\_\_\_\_\_\_\_\_ \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_. | |
| **Opciones de respuestas** | **Observaciones a la respuesta** |
| cultura organizacional | Incorrecto, el conjunto de normas, valores y creencias que comparten los miembros de una organización, pero no necesariamente está definido como conducta personal. |
| competitividad empresarial | Incorrecto, es la capacidad que tiene la empresa de hacer las cosas mejor que su competencia. |
| etiqueta laboral | Correcta, es el conjunto de modales y comportamientos que orienta las conductas personales para llevar un buen ambiente laboral. |

|  |  |
| --- | --- |
| **Enunciado N° 5**  \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ es la que dicta las disposiciones generales del hábeas data. | |
| **Opciones de respuestas** | **Observaciones a la respuesta** |
| Ley 23 del 1982 | Incorrecto, es la que regula derechos de autor. |
| Ley 67 de 1979 | Incorrecto, es la que regula y fomenta las exportaciones. |
| Ley 1266 de 2008 | Correcta, ley definida como Ley de Hábeas Data, se aplica a todos los datos personales financieros, crediticios, comerciales y de servicios registrados en un banco de datos. |