|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| ACTIVIDAD DIDÁCTICA RELACIONAR TÉRMINOS | | | | | |
| Generalidades de la actividad:   * Las indicaciones, el mensaje de correcto e incorrecto debe estar la redacción en segunda persona. * Diligenciar solo los espacios en blanco. * El aprendiz recibe una retroalimentación cuando responde de manera correcta o incorrecta cada pregunta. * 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 seis opciones de elementos a arrastrar y soltar 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:* Calidad como garantía de la excelencia en el servicio al cliente  *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.*  *De acuerdo al enunciado planteado en la columna izquierda, arrastre cada término al lugar que considere correcto de la columna derecha.* | | |
| Nombre de la actividad | | | *Apropiación de conceptos* | | |
| Objetivo de la actividad | | | *Con esta actividad, los aprendices podrán darse cuenta de su conocimiento en cuanto a los conceptos trabajados en este componente.* | | |
| OPCIONES | | | | | |
| Enunciado | | | | **Términos** | |
| No. | **Opción** | | | **No. Rta.** | **Opción** |
| 1 | *A través del cual se ofrece a los clientes, toda la información detallada del producto o servicio y la forma de acceder a él.* | | | **1** | *Portafolio de servicio* |
| 2 | *Respuesta oportuna a las necesidades del cliente, el cumplimiento de garantías y las condiciones de entrega.* | | | **2** | *Política de justo a tiempo* |
| 3 | *Capacidad de estar en función de la satisfacción del cliente, brindar la orientación necesaria, practicar la escucha activa.* | | | **3** | *Capacidad de servicio* |
| 4 | *Seguimiento y acompañamiento por parte de la empresa posterior a la venta.* | | | **4** | *Atención post venta* |
| 5 | *Falta de entusiasmo, indiferencia, desinterés frente al cliente.* | | | **5** | *Pasividad* |
| 6 | *Actuar en forma mecánica e impersonal (las mismas frases, las mismas palabras).* | | | **6** | *Autómata* |
| 7 | *Superioridad, altivez, menospreciar al cliente.* | | | **7** | *Arrogancia* |
| 8 | *Revisión interna de los procesos que sigue para brindar un producto o servicio.* | | | **8** | *Trazabilidad interna o de proceso* |
| 9 | *Seguimiento que puede realizar cada colaborador de la empresa de la labor que lleva a cabo, con el fin de efectuar una autoevaluación.* | | | **9** | *Trazabilidad individual* |
| 10 | *Capacidad de tomar la iniciativa y controlar nuestra conducta frente a las situaciones.* | | | **10** | *Proactividad* |
| MENSAJE FINAL ACTIVIDAD | | | | | |
| Mensaje cuando supera el 70% de respuestas correctas | | *Campo para editar máximo 20 palabras. Ej:*  *¡Excelente! Te felicito, has superado la actividad.* | | | |
| Mensaje cuando el porcentaje de respuestas correctas es inferior al 70% | | *Campo para editar máximo 20 palabras.*  *Ha tenido algunas respuestas incorrectas ¡debe estudiar más.*  *Te recomendamos volver a revisar el componente formativo e intentar nuevamente la actividad didáctica* | | | |

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