|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| ACTIVIDAD DIDÁCTICA CUESTIONARIO | | | |
| 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. * Señale en la columna Rta. Correcta con una (x) de acuerdo con las opciones presentadas. * 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 máximo doce opciones de pregunta 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* Atención 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.*  *Lea la afirmación de cada ítem y luego señale verdadero o falso según corresponda.* | |
| Nombre de la Actividad | | *Aspectos fundamentales en el aprendizaje.* | |
| Objetivo de la actividad | | *Validar el conocimiento adquirido sobre la atención al cliente* | |
| Texto descriptivo | | *Lea cada enunciado referente a los temas desarrollados en el componente formativo y elija entre verdadero y falso según corresponda.* | |
| PREGUNTAS | | | |
| Pregunta 1 | | *El servicio es el conjunto de actividades que se realizan para satisfacer las necesidades de los clientes, desde que tienen contacto con la empresa hasta finalizar el ciclo del servicio.* | |
| Opción a) | *Verdadero* | | *x* |
| Opción b) | *Falso* | |  |
| Comentario respuesta correcta | | *¡Muy bien hecho!* | |
| Comentario respuesta incorrecta | | *Respuesta incorrecta, revise nuevamente el contenido del componente formativo.* | |
| Pregunta 2 | | *El servicio visible para el cliente es aquel que no está a la vista, pero que es necesario para producir el servicio y entregarlo al servicio invisible* | |
| Opción a) | *Verdadero* | |  |
| Opción b) | *Falso* | | *x* |
| Comentario respuesta correcta | | *¡Muy bien hecho!* | |
| Comentario respuesta incorrecta | | *Respuesta incorrecta, revise nuevamente el contenido del componente formativo.* | |
| Pregunta 3 | | *La atención y el servicio al cliente solo consta de ofrecer experiencias significativas a los clientes.* | |
| Opción a) | *Verdadero* | |  |
| Opción b) | *Falso* | | *x* |
| Comentario respuesta correcta | | *¡Muy bien hecho!* | |
| Comentario respuesta incorrecta | | *Respuesta incorrecta, revise nuevamente el contenido del componente formativo.* | |
| Pregunta 4 | | *La fidelización se debe entender cómo una acción de la empresa para lograr conseguir relaciones con los clientes que generen acciones redituables y continuadas con la empresa a lo largo del tiempo.* | |
| Opción a) | *Verdadero* | | *x* |
| Opción b) | *Falso* | |  |
| Comentario respuesta correcta | | *¡Muy bien hecho!* | |
| Comentario respuesta incorrecta | | *Respuesta incorrecta, revise nuevamente el contenido del componente formativo.* | |
| Pregunta 5 | | *NTC - ISO 9000-2051 es la norma técnica de gestión de la calidad vigente para el servicio al cliente.* | |
| Opción a) | *Verdadero* | |  |
| Opción b) | *Falso* | | *x* |
| Comentario respuesta correcta | | *¡Muy bien hecho!* | |
| Comentario respuesta incorrecta | | *Respuesta incorrecta, revise nuevamente el contenido del componente formativo.* | |
| Pregunta 6 | | *Solo el asesor comercial es importantes para la empresa porque busca que el cliente siga comprando y aumentando sus ventas.* | |
| Opción a) | *Verdadero* | |  |
| Opción b) | *Falso* | | *x* |
| Comentario respuesta correcta | | *¡Muy bien hecho!* | |
| Comentario respuesta incorrecta | | *Respuesta incorrecta, revise nuevamente el contenido del componente formativo.* | |
| Pregunta 7 | | *Los ciclos de servicio permiten a la empresa entender la realidad de la experiencia del servicio al cliente.* | |
| Opción a) | *Verdadero* | | *x* |
| Opción b) | *Falso* | |  |
| Comentario respuesta correcta | | *¡Muy bien hecho!* | |
| Comentario respuesta incorrecta | | *Respuesta incorrecta, revise nuevamente el contenido del componente formativo.* | |
| Pregunta 8 | | *Un momento de verdad es cada instante en que un cliente toma contacto con la persona o sistema que da el servicio* | |
| Opción a) | *Verdadero* | | *x* |
| Opción b) | *Falso* | |  |
| Comentario respuesta correcta | | *¡Muy bien hecho!* | |
| Comentario respuesta incorrecta | | *Respuesta incorrecta, revise nuevamente el contenido del componente formativo.* | |
| Pregunta 9 | | *El soporte interno es uno de los elementos que favorecen los momentos de verdad.* | |
| Opción a) | *Verdadero* | | *x* |
| Opción b) | *Falso* | |  |
| Comentario respuesta correcta | | *¡Muy bien hecho!* | |
| Comentario respuesta incorrecta | | *Respuesta incorrecta, revise nuevamente el contenido del componente formativo.* | |
| Pregunta 10 | | *La norma ISO 9000 regula las normas de control de calidad y gestión de calidad del proceso en la trazabilidad.* | |
| Opción a) | *Verdadero* | | *x* |
| Opción b) | *Falso* | |  |
| Comentario respuesta correcta | | *¡Muy bien hecho!* | |
| Comentario respuesta incorrecta | | *Respuesta incorrecta, revise nuevamente el contenido del componente formativo.* | |
| MENSAJE FINAL ACTIVIDAD | | | |
| Mensaje cuando supera el 70 % de respuestas correctas | | *¡Excelente trabajo! Ha demostrado un sólido conocimiento* | |
| Mensaje cuando el porcentaje de respuestas correctas es inferior al 70 % | | *No ha superado la actividad. Le recomendamos volver a revisar el componente formativo e intentar nuevamente la actividad didáctica.* | |

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **CONTROL DE REVISIÓN** | | |
|  | **Responsable** | **Fecha** |
| **Revisión Evaluador instruccional** | **Carolina Jiménez Suescún** | **Octubre de 2024** |