|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| ACTIVIDAD DIDÁCTICA CUESTIONARIO | | | |
| Generalidades de la actividad   * Las indicaciones, el mensaje de correcto e incorrecto debe estar la redacción en segundo 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: la postventa.*    *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.*    *Complete los espacios en blanco de cada uno de los enunciados y luego haga clic en el botón verificar respuesta.* | |
| Nombre de la Actividad | | *Conceptos de la postventa.* | |
| Objetivo de la actividad | | *Identificar la apropiación de los contenidos en la temática sobre la postventa.* | |
| Texto descriptivo | | *A continuación, encontrará conceptos del material de estudio.* | |
| PREGUNTAS | | | |
| Pregunta 1 | | ***¿Cuál es el elemento clave en el ciclo dinámico de ventas que permite que una venta realizada hoy se repita mañana?*** | *Rta(s) correcta(s) (x)* |
| Opción a) | a) El producto | |  |
| Opción b) | b) El precio | |  |
| Opción c) | c) El cliente | | *X* |
| Opción d) | d) La competencia | |  |
| Comentario respuesta correcta | | *Campo para editar máximo 30 palabras* | |
| Comentario respuesta incorrecta | | *Campo para editar máximo 30 palabras* | |
| Pregunta 2 | | ¿Quién debe considerar las etapas de atención al cliente y servicio postventa para asegurar una relación continua con el cliente en las MiPymes? | |
| Opción a) | a) El proveedor | |  |
| Opción b) | b) El cliente | |  |
| Opción c) | c) El vendedor | | *x* |
| Opción d) | d) El gerente | |  |
| Comentario respuesta correcta | | *Campo para editar máximo 30 palabras* | |
| Comentario respuesta incorrecta | | *Campo para editar máximo 30 palabras* | |
| Pregunta 3 | | ¿Qué proceso requiere decidir qué hacer, cómo hacerlo y con qué hacerlo para asegurar la satisfacción y fidelización del cliente? | |
| Opción a) | a) Ventas iniciales | |  |
| Opción b) | b) Postventa | | *x* |
| Opción c) | c) Marketing | |  |
| Opción d) | d) Producción | |  |
| Comentario respuesta correcta | | *Campo para editar máximo 30 palabras* | |
| Comentario respuesta incorrecta | | *Campo para editar máximo 30 palabras* | |
| Pregunta 4 | | ¿Qué está cubriendo un cliente cuando compra un producto o servicio? | |
| Opción a) | a) Un deseo | |  |
| Opción b) | b) Una necesidad | | *x* |
| Opción c) | c) Una moda | |  |
| Opción d) | d) Un capricho | |  |
| Comentario respuesta correcta | | *Campo para editar máximo 30 palabras* | |
| Comentario respuesta incorrecta | | *Campo para editar máximo 30 palabras* | |
| Pregunta 5 | | ¿Qué es más probable que ocurra cuando un cliente queda altamente satisfecho con su experiencia de compra? | |
| Opción a) | a) Reclamo | |  |
| Opción b) | b) Devolución | |  |
| Opción c) | c) Recompra | | *x* |
| Opción d) | d) Queja | |  |
| Comentario respuesta correcta | | *Campo para editar máximo 30 palabras* | |
| Comentario respuesta incorrecta | | *Campo para editar máximo 30 palabras* | |
| Pregunta N 6 | | ¿Quiénes suelen establecer servicios de atención al cliente y postventa de forma separada? | |
| Opción a) | a) Proveedores | |  |
| Opción b) | b) Clientes | |  |
| Opción c) | c) MiPymes | |  |
| Opción d) | d) Organizaciones | | *x* |
| Comentario respuesta correcta | |  | |
| Comentario respuesta incorrecta | |  | |
| Pregunta N 7 | | ¿Qué proceso es fundamental para seguir de cerca los indicadores propuestos y tomar acciones adecuadas para implementar mejoras? | |
| Opción a) | | a) Evaluación | |
| Opción b) | | **b) Planificación** | |
| Opción c) | | c) Ejecución | |
| Opción d) | | d) Control | |
| Comentario respuesta correcta | |  | |
| Comentario respuesta incorrecta | |  | |
| Pregunta N 8 | | ¿Cuál de las siguientes características es fundamental para guiar el desarrollo de un proyecto y determinar su dirección? | |
| Opción a) | | a) Recursos | |
| Opción b) | | b) Actividades | |
| Opción c) | | **c) Objetivo** | |
| Opción d) | | d) Duración | |
| Comentario respuesta correcta | |  | |
| Comentario respuesta incorrecta | |  | |
| Pregunta N 9 | | ¿Qué tipo de servicios están relacionados con la motivación del cliente, como felicitaciones en su cumpleaños o llamadas para preguntar sobre la satisfacción de su compra? | |
| Opción a) | | a) Técnicos | |
| Opción b) | | **b) Psicológicos** | |
| Opción c) | | c) Operativos | |
| Opción d) | | d) Administrativos | |
| Comentario respuesta correcta | |  | |
| Comentario respuesta incorrecta | |  | |
| Pregunta N 10 | | ¿Qué tipo de servicios se refieren a acciones como ofrecer descuentos especiales, tarjetas de puntos y llamadas de invitación a promociones y concursos? | |
| Opción a) | | a) Operativos | |
| Opción b) | | **b) Promocionales** | |
| Opción c) | | c) Informativos | |
| Opción d) | | d) Relacionales | |
| Comentario respuesta correcta | |  | |
| MENSAJE FINAL ACTIVIDAD | | | |
| Mensaje cuando supera el 70% de respuestas correctas | | *¡Excelente! Felicitaciones, ¡has superado la actividad, continúe así de bien con sus habilidades técnicas para la postventa.* | |
| Mensaje cuando el porcentaje de respuestas correctas es inferior al 70% | | *Lo siento, no es correcto, pero no se desanime, continúe su proceso de formación repasando los conceptos del componente formativo e inténtelo de nuevo.* | |

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