|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| 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* **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.*  *Lea la afirmación de cada ítem y luego señale verdadero o falso según corresponda.* | |
| Nombre de la Actividad | | *Evaluación de conocimientos sobre el servicio postventa.* | |
| Objetivo de la actividad | | *Verificar la comprensión de los conceptos fundamentales del servicio postventa en el contexto comercial.* | |
| 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 postventa solo se aplica a productos de consumo masivo.*** | |
| Opción a) | *Verdadero* | |  |
| Opción b) | *Falso* | | *X* |
| Comentario respuesta correcta | | *¡Muy bien hecho! Ha captado con claridad los principios clave sobre el servicio postventa.* | |
| Comentario respuesta incorrecta | | *Respuesta incorrecta, revise nuevamente el contenido del componente formativo.* | |
| Pregunta 2 | | ***Una de las ventajas del servicio postventa es que mejora la imagen de la empresa.*** | |
| Opción a) | *Verdadero* | | *X* |
| Opción b) | *Falso* | |  |
| Comentario respuesta correcta | | *¡Muy bien hecho! Ha captado con claridad los principios clave sobre el servicio postventa.* | |
| Comentario respuesta incorrecta | | *Respuesta incorrecta, revise nuevamente el contenido del componente formativo.* | |
| Pregunta 3 | | ***El servicio de atención al cliente y el servicio postventa son completamente independientes y no tienen relación.*** | |
| Opción a) | *Verdadero* | |  |
| Opción b) | *Falso* | | *X* |
| Comentario respuesta correcta | | *¡Muy bien hecho! Ha captado con claridad los principios clave sobre el servicio postventa.* | |
| Comentario respuesta incorrecta | | *Respuesta incorrecta, revise nuevamente el contenido del componente formativo.* | |
| Pregunta 4 | | ***El proceso de calidad del servicio postventa incluye planificación, implementación, control y mejora.*** | |
| Opción a) | *Verdadero* | | *X* |
| Opción b) | *Falso* | |  |
| Comentario respuesta correcta | | *¡Muy bien hecho! Ha captado con claridad los principios clave sobre el servicio postventa.* | |
| Comentario respuesta incorrecta | | *Respuesta incorrecta, revise nuevamente el contenido del componente formativo.* | |
| Pregunta 5 | | ***Los servicios postventa incluyen únicamente garantías y reparaciones técnicas.*** | |
| Opción a) | *Verdadero* | |  |
| Opción b) | *Falso* | | *X* |
| Comentario respuesta correcta | | *¡Muy bien hecho! Ha captado con claridad los principios clave sobre el servicio postventa.* | |
| Comentario respuesta incorrecta | | *Respuesta incorrecta, revise nuevamente el contenido del componente formativo.* | |
| Pregunta 6 | | ***La fidelización del cliente es uno de los objetivos clave del servicio postventa.*** | |
| Opción a) | *Verdadero* | | *X* |
| Opción b) | *Falso* | |  |
| Comentario respuesta correcta | | *¡Muy bien hecho! Ha captado con claridad los principios clave sobre el servicio postventa.* | |
| Comentario respuesta incorrecta | | *Respuesta incorrecta, revise nuevamente el contenido del componente formativo.* | |
| Pregunta 7 | | ***Las quejas y reclamaciones no deben considerarse dentro de la estrategia de postventa.*** | |
| Opción a) | *Verdadero* | |  |
| Opción b) | *Falso* | | *X* |
| Comentario respuesta correcta | | *¡Muy bien hecho! Ha captado con claridad los principios clave sobre el servicio postventa.* | |
| Comentario respuesta incorrecta | | *Respuesta incorrecta, revise nuevamente el contenido del componente formativo.* | |
| Pregunta 8 | | ***Los indicadores de servicio postventa permiten medir la calidad del servicio y detectar áreas de mejora.*** | |
| Opción a) | *Verdadero* | | *X* |
| Opción b) | *Falso* | |  |
| Comentario respuesta correcta | | *¡Muy bien hecho! Ha captado con claridad los principios clave sobre el servicio postventa.* | |
| Comentario respuesta incorrecta | | *Respuesta incorrecta, revise nuevamente el contenido del componente formativo.* | |
| Pregunta 9 | | ***Un servicio postventa eficiente puede contribuir al incremento de las ventas de una empresa.*** | |
| Opción a) | *Verdadero* | | *X* |
| Opción b) | *Falso* | |  |
| Comentario respuesta correcta | | *¡Muy bien hecho! Ha captado con claridad los principios clave sobre el servicio postventa.* | |
| Comentario respuesta incorrecta | | *Respuesta incorrecta, revise nuevamente el contenido del componente formativo.* | |
| Pregunta 10 | | ***El servicio postventa solo es responsabilidad del departamento de ventas.*** | |
| Opción a) | *Verdadero* | |  |
| Opción b) | *Falso* | | *X* |
| Comentario respuesta correcta | | *¡Muy bien hecho! Ha captado con claridad los principios clave sobre el servicio postventa.* | |
| Comentario respuesta incorrecta | | *Respuesta incorrecta, revise nuevamente el contenido del componente formativo.* | |
|  | |  | |
| MENSAJE FINAL ACTIVIDAD | | | |
| Mensaje cuando supera el 70 % de respuestas correctas | | *¡Felicidades! Correctas sus respuestas, significa que ha comprendido la importancia del servicio postventa y su impacto en la fidelización de clientes. ¡Siga aplicando estos conocimientos en la práctica!* | |
| 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** | **Sandra Paola Morales Páez** | **Febrero de 2025** |