|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| ACTIVIDAD DIDÁCTICA COMPLETAR ESPACIOS | | | |
| 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. * Se deben resaltar en amarillo las palabras del enunciado que deben completarse. Tenga en cuenta que cada espacio debe contener una sola palabra. * 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. * Las palabras a completar el espacio deben estar en mayúscula y no debe contener caracteres especiales.   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:* *Atención al Cliente en el Retail.*  *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 Atención al Cliente en el Retail.* |
| Objetivo de la actividad | | | *Identificar la apropiación de los contenidos en la temática sobre Atención al Cliente en el Retail.* |
| Texto descriptivo | | | *A continuación, encontrará conceptos del material de estudio.* |
| OPCIONES | | | |
| Enunciado | | | |
| No. | **Opción** | | |
| 1 | *En la dinámica del mercado, el Mercadeo Mix o mezcla, tiene como objetivo analizar la conducta de los consumidores, clientes, usuarios y compradores lo cual genera acciones de satisfacción a sus necesidades.* | | |
| 2 | *El mercado clasifica los distintos tipos de clientes bajo los criterios que tienen que ver con la relación cliente-empresa. Por ejemplo persona amable con la que es fácil entenderse y entablar una conversación.* | | |
| 3 | *Es importante decir que uno de los aspectos más importantes es la comunicación asertiva cuyo objetivo es poder expresarse de manera respetuosa, sincera, sencilla y exponiendo lo que uno quiere, para que esto se cumpla es necesario tener la habilidad de hacerlo sin hacer daño a nadie.* | | |
| 4 | *La importancia que tiene un protocolo de atención y servicio al cliente, describe la forma de actuar de los empleados en la atención al usuario o en el proceso de ventas, este documento detalla los procedimientos de interacción con el cliente.* | | |
| 5 | *La trazabilidad del servicio es el seguimiento o sondeo que se hace del producto o servicio según los procedimientos establecidos con el fin de conocer la ubicación y trayectoria del producto o servicio a lo largo de la cadena logística.* | | |
| 6 | *Hay que tener en cuenta que para posicionar un producto en el mercado se debe estudiar si hay demanda.* | | |
| 7 | *Optimizar el sistema PQRS. Implica tener un proceso estructurado para recibir, evaluar, responder y hacer seguimiento de cada una de estas categorías.* | | |
| 8 | *Debemos saber que la misión de la información es abarcar el control de calidad, la recopilación, el archivo y la accesibilidad a largo plazo a los datos recogidos y sus metadatos asociados.* | | |
| MENSAJE FINAL ACTIVIDAD | | | |
| Mensaje cuando supera el 70% de respuestas correctas | | *¡Excelente! Felicitaciones, ha superado la actividad, continúe así de bien con sus habilidades técnicas para apoyar a las organizaciones en Atención al Cliente en el Retail.* | |
| 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** |  |  |