|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| 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 Gestión de solicitudes de servicio.*  *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 | | *Atendiendo visitantes.* | |
| Objetivo de la actividad | | *Evaluar la comprensión sobre los conceptos clave de la gestión del servicio al cliente en las oficinas de turismo, incluyendo la comunicación efectiva, la gestión de solicitudes y la calidad en la atención a los turistas.* | |
| 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 usuario cliente es la persona que realiza una compra o solicita un servicio.*** | *Rta(s) correcta(s) (x)* |
| Opción a) | *Verdadero* | | *X* |
| Opción b) | *Falso* | |  |
| Comentario respuesta correcta | | *Excelente trabajo, tiene un claro entendimiento sobre los conceptos clave de la gestión del servicio al cliente en las oficinas de turismo.* | |
| Comentario respuesta incorrecta | | *Respuesta incorrecta, revise nuevamente el contenido del componente formativo.* | |
| Pregunta 2 | | ***El servicio al cliente se limita a la atención en puntos de venta.*** | |
| Opción a) | *Verdadero* | |  |
| Opción b) | *Falso* | | *X* |
| Comentario respuesta correcta | | *Excelente trabajo, tiene un claro entendimiento sobre los conceptos clave de la gestión del servicio al cliente en las oficinas de turismo.* | |
| Comentario respuesta incorrecta | | *Respuesta incorrecta, revise nuevamente el contenido del componente formativo.* | |
| Pregunta 3 | | ***Las políticas y protocolos de servicio al cliente establecen directrices claras para la atención al cliente.*** | |
| Opción a) | *Verdadero* | | *X* |
| Opción b) | *Falso* | |  |
| Comentario respuesta correcta | | *Excelente trabajo, tiene un claro entendimiento sobre los conceptos clave de la gestión del servicio al cliente en las oficinas de turismo.* | |
| Comentario respuesta incorrecta | | *Respuesta incorrecta, revise nuevamente el contenido del componente formativo.* | |
| Pregunta 4 | | ***La comprensión lectora de las solicitudes de servicio, es irrelevante para los agentes de servicio al cliente.*** | |
| Opción a) | *Verdadero* | |  |
| Opción b) | *Falso* | | *X* |
| Comentario respuesta correcta | | *Excelente trabajo, tiene un claro entendimiento sobre los conceptos clave de la gestión del servicio al cliente en las oficinas de turismo.* | |
| Comentario respuesta incorrecta | | *Respuesta incorrecta, revise nuevamente el contenido del componente formativo.* | |
| Pregunta 5 | | ***Una comunicación efectiva del servicio puede mejorar la satisfacción del cliente.*** | |
| Opción a) | *Verdadero* | | *X* |
| Opción b) | *Falso* | |  |
| Comentario respuesta correcta | | *Excelente trabajo, tiene un claro entendimiento sobre los conceptos clave de la gestión del servicio al cliente en las oficinas de turismo.* | |
| Comentario respuesta incorrecta | | *Respuesta incorrecta, revise nuevamente el contenido del componente formativo.* | |
| Pregunta 6 | | ***La etiqueta empresarial no influye en la percepción del cliente sobre la calidad del servicio.*** | |
| Opción a) | *Verdadero* | |  |
| Opción b) | *Falso* | | *X* |
| Comentario respuesta correcta | | *Excelente trabajo, tiene un claro entendimiento sobre los conceptos clave de la gestión del servicio al cliente en las oficinas de turismo.* | |
| Comentario respuesta incorrecta | | *Respuesta incorrecta, revise nuevamente el contenido del componente formativo.* | |
| Pregunta 7 | | ***Las habilidades blandas, como la empatía y la comunicación, son fundamentales en el servicio al cliente.*** | |
| Opción a) | *Verdadero* | | *X* |
| Opción b) | *Falso* | |  |
| Comentario respuesta correcta | | *Excelente trabajo, tiene un claro entendimiento sobre los conceptos clave de la gestión del servicio al cliente en las oficinas de turismo.* | |
| Comentario respuesta incorrecta | | *Respuesta incorrecta, revise nuevamente el contenido del componente formativo.* | |
| Pregunta 8 | | ***Las solicitudes y requerimientos en una PQRSF son únicamente quejas.*** | |
| Opción a) | *Verdadero* | |  |
| Opción b) | *Falso* | | *X* |
| Comentario respuesta correcta | | *Excelente trabajo, tiene un claro entendimiento sobre los conceptos clave de la gestión del servicio al cliente en las oficinas de turismo.* | |
| Comentario respuesta incorrecta | | *Respuesta incorrecta, revise nuevamente el contenido del componente formativo.* | |
| Pregunta 9 | | ***El trámite de una PQRSF requiere un seguimiento adecuado para su resolución..*** | |
| Opción a) | *Verdadero* | | *X* |
| Opción b) | *Falso* | |  |
| Comentario respuesta correcta | | *Excelente trabajo, tiene un claro entendimiento sobre los conceptos clave de la gestión del servicio al cliente en las oficinas de turismo.* | |
| Comentario respuesta incorrecta | | *Respuesta incorrecta, revise nuevamente el contenido del componente formativo.* | |
| Pregunta 10 | | ***La normativa en tratamiento de datos es opcional en la gestión de la información del cliente.*** | |
| Opción a) | *Verdadero* | |  |
| Opción b) | *Falso* | | *X* |
| Comentario respuesta correcta | | *Excelente trabajo, tiene un claro entendimiento sobre los conceptos clave de la gestión del servicio al cliente en las oficinas de turismo.* | |
| Comentario respuesta incorrecta | | *Respuesta incorrecta, revise nuevamente el contenido del componente formativo.* | |

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **Pregunta 11** | | ***Las generalidades de la etiqueta del servicio incluyen aspectos como la cortesía y el respeto.*** | |
| **Opción a)** | *Verdadero* | | *X* |
| **Opción b)** | *Falso* | |  |
| **Comentario respuesta correcta** | | *Excelente trabajo, tiene un claro entendimiento sobre los conceptos clave de la gestión del servicio al cliente en las oficinas de turismo.* | |
| **Comentario respuesta incorrecta** | | *Respuesta incorrecta, revise nuevamente el contenido del componente formativo.* | |
| **Pregunta 12** | | ***El manual de etiqueta del servicio solo se aplica a los empleados de atención al cliente.*** | |
| **Opción a)** | *Verdadero* | |  |
| **Opción b)** | *Falso* | | *X* |
| **Comentario respuesta correcta** | | *Excelente trabajo, tiene un claro entendimiento sobre los conceptos clave de la gestión del servicio al cliente en las oficinas de turismo.* | |
| **Comentario respuesta incorrecta** | | *Respuesta incorrecta, revise nuevamente el contenido del componente formativo.* | |
| **Pregunta 13** | | ***El código de turismo incluye principios sobre la calidad del servicio en el sector turístico.*** | |
| **Opción a)** | *Verdadero* | | *X* |
| **Opción b)** | *Falso* | |  |
| **Comentario respuesta correcta** | | *Excelente trabajo, tiene un claro entendimiento sobre los conceptos clave de la gestión del servicio al cliente en las oficinas de turismo.* | |
| **Comentario respuesta incorrecta** | | *Respuesta incorrecta, revise nuevamente el contenido del componente formativo.* | |
| **Pregunta 14** | | ***El proceso de gestión de información es fundamental para una atención al cliente eficiente.*** | |
| **Opción a)** | *Verdadero* | | *X* |
| **Opción b)** | *Falso* | |  |
| **Comentario respuesta correcta** | | *Excelente trabajo, tiene un claro entendimiento sobre los conceptos clave de la gestión del servicio al cliente en las oficinas de turismo.* | |
| **Comentario respuesta incorrecta** | | *Respuesta incorrecta, revise nuevamente el contenido del componente formativo.* | |
| **Pregunta 15** | | ***La comunicación empresarial es únicamente verbal y no incluye otros formatos.*** | |
| **Opción a)** | *Verdadero* | |  |
| **Opción b)** | *Falso* | | *X* |
| **Comentario respuesta correcta** | | *Excelente trabajo, tiene un claro entendimiento sobre los conceptos clave de la gestión del servicio al cliente en las oficinas de turismo.* | |
| **Comentario respuesta incorrecta** | | *Respuesta incorrecta, revise nuevamente el contenido del componente formativo.* | |
| **Pregunta 16** | | ***La comunicación turística solo se refiere a la promoción de destinos y servicios.*** | |
| **Opción a)** | *Verdadero* | |  |
| **Opción b)** | *Falso* | | *X* |
| **Comentario respuesta correcta** | | *Excelente trabajo, tiene un claro entendimiento sobre los conceptos clave de la gestión del servicio al cliente en las oficinas de turismo.* | |
| **Comentario respuesta incorrecta** | | *Respuesta incorrecta, revise nuevamente el contenido del componente formativo.* | |
| **Pregunta 17** | | ***La comunicación escrita debe ser clara y precisa para evitar malentendidos.*** | |
| **Opción a)** | *Verdadero* | | *X* |
| **Opción b)** | *Falso* | |  |
| **Comentario respuesta correcta** | | *Excelente trabajo, tiene un claro entendimiento sobre los conceptos clave de la gestión del servicio al cliente en las oficinas de turismo.* | |
| **Comentario respuesta incorrecta** | | *Respuesta incorrecta, revise nuevamente el contenido del componente formativo.* | |
| **Pregunta 18** | | ***La redacción de comunicación efectiva puede influir en la imagen de la empresa.*** | |
| **Opción a)** | *Verdadero* | | *X* |
| **Opción b)** | *Falso* | |  |
| **Comentario respuesta correcta** | | *Excelente trabajo, tiene un claro entendimiento sobre los conceptos clave de la gestión del servicio al cliente en las oficinas de turismo.* | |
| **Comentario respuesta incorrecta** | | *Respuesta incorrecta, revise nuevamente el contenido del componente formativo.* | |
| **Pregunta 19** | | ***Las relaciones públicas no son relevantes para el servicio al cliente.*** | |
| **Opción a)** | *Verdadero* | |  |
| **Opción b)** | *Falso* | | *X* |
| **Comentario respuesta correcta** | | *Excelente trabajo, tiene un claro entendimiento sobre los conceptos clave de la gestión del servicio al cliente en las oficinas de turismo.* | |
| **Comentario respuesta incorrecta** | | *Respuesta incorrecta, revise nuevamente el contenido del componente formativo.* | |
| **Pregunta 20** | | ***Los tiempos de respuesta en comunicación son irrelevantes para la satisfacción del cliente.*** | |
| **Opción a)** | *Verdadero* | |  |
| **Opción b)** | *Falso* | | *X* |
| **Comentario respuesta correcta** | | *Excelente trabajo, tiene un claro entendimiento sobre los conceptos clave de la gestión del servicio al cliente en las oficinas de turismo.* | |
| **Comentario respuesta incorrecta** | | *Respuesta incorrecta, revise nuevamente el contenido del componente formativo.* | |

|  |  |
| --- | --- |
| MENSAJE FINAL ACTIVIDAD | |
| Mensaje cuando supera el 70 % de respuestas correctas | *¡Excelente! Lo felicito, ha superado la actividad y demuestra sólidos conocimientos sobre el componente formativo.* |
| 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 Experta temática** | **Nancy Esperanza Ruge Buitrago** | **Octubre de 2024** |
| **Revisión Evaluadora instruccional** | **Viviana Herrera Quiñonez** | **Noviembre de 2024** |