|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| 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 El servicio y la asesoría comercial.*  *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 | | *La política comercial.* | |
| Objetivo de la actividad | | *Validar el conocimiento adquirido sobre la gestión de clientes y el portafolio de servicios.* | |
| Texto descriptivo | | *Lea cada enunciado referente a los temas desarrollados en el componente formativo y elija entre verdadero y falso según corresponda o seleccionando la respuesta correcta dentro de las opciones que se le presentan, solo una respuesta es correcta por pregunta.* | |
| PREGUNTAS | | | |
| Pregunta 1 | | ***La política comercial de una entidad financiera define los criterios para la concesión de créditos.*** | *Rta(s) correcta(s) (x)* |
| Opción a) | *Verdadero* | |  |
| Opción b) | *Falso* | | *X* |
| Comentario respuesta correcta | | *¡****Correcto****! La política comercial se enfoca en cómo se comercializan los productos y servicios, mientras que la política de crédito es la que establece los criterios para la concesión de créditos.* | |
| Comentario respuesta incorrecta | | ***Incorrecto****. Recuerda que la política comercial se refiere a la promoción y venta de productos, mientras que la política de crédito define los criterios para otorgar créditos.* | |
| Pregunta 2 | | ***La calidad del servicio no influye significativamente en la fidelización de clientes en el sector financiero.*** | |
| Opción a) | *Verdadero* | |  |
| Opción b) | *Falso* | | *X* |
| Comentario respuesta correcta | | *¡****Correcto****! La calidad del servicio es un factor clave en la fidelización de clientes; un buen servicio puede hacer la diferencia en un mercado competitivo.* | |
| Comentario respuesta incorrecta | | ***Incorrecto****. La calidad del servicio es fundamental para la fidelización de clientes; los clientes valoran y buscan un buen servicio, lo que los motiva a permanecer leales a la entidad.* | |
| Pregunta 3 | | ***Un servicio al cliente de calidad es un factor clave que puede diferenciar a una entidad financiera de sus competidores.*** | |
| Opción a) | *Verdadero* | | *X* |
| Opción b) | *Falso* | |  |
| Comentario respuesta correcta | | *¡****Correcto****! Un servicio de calidad es esencial para destacarse en el mercado financiero y para atraer y retener a los clientes.* | |
| Comentario respuesta incorrecta | | ***Incorrecto****. Un servicio al cliente de calidad es crucial para que una entidad financiera se diferencie de sus competidores y mantenga la lealtad de sus clientes.* | |
| Pregunta 4 | | ***La normatividad vigente para las entidades financieras incluye regulaciones específicas sobre la atención al cliente y la publicidad.*** | |
| Opción a) | *Verdadero* | | *X* |
| Opción b) | *Falso* | |  |
| Comentario respuesta correcta | | *¡****Correcto****! La normatividad financiera abarca aspectos como la atención al cliente y la publicidad para asegurar prácticas justas y transparentes.* | |
| Comentario respuesta incorrecta | | ***Incorrecto****. La normatividad financiera regula diversas áreas, incluyendo la atención al cliente y la publicidad, para garantizar la transparencia y la protección del consumidor.* | |
| Pregunta 5 | | ***¿Cuál de los siguientes elementos es fundamental para una asesoría comercial exitosa?*** | |
| Opción a) | Ignorar las necesidades del cliente | |  |
| Opción b) | Ofrecer soluciones genéricas | |  |
| Opción c) | Conocer a fondo la normativa vigente | | *X* |
| Opción d) | Enfocarse solo en los objetivos de venta | |  |
| Comentario respuesta correcta | | *¡****Correcto****! Conocer la normativa vigente permite al asesor ofrecer soluciones seguras y adecuadas, cumpliendo tanto con las expectativas del cliente como con las regulaciones legales.* | |
| Comentario respuesta incorrecta | | ***Incorrecto****. Para una asesoría comercial exitosa, es esencial conocer a fondo la normativa vigente, ya que esto asegura que las recomendaciones sean legales y adecuadas para el cliente.* | |
| Pregunta 6 | | ***¿Qué aspecto no es generalmente regulado por las normas institucionales de una entidad financiera?*** | |
| Opción a) | Atención al cliente | |  |
| Opción b) | Imagen personal | |  |
| Opción c) | Proceso de fijación de precios | | *X* |
| Opción d) | Distribución de espacios | |  |
| Comentario respuesta correcta | | *¡****Correcto****! La fijación de precios suele estar más relacionada con la estrategia comercial y de mercado, mientras que las normas institucionales regulan aspectos como la atención al cliente y la imagen personal.* | |
| Comentario respuesta incorrecta | | ***Incorrecto****. El proceso de fijación de precios generalmente está fuera del alcance de las normas institucionales, que se enfocan más en la atención al cliente, la imagen personal, y otros aspectos operativos.* | |
| 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 Evaluador Instruccional** | **Luis Fernando Botero Mendoza** | **Agosto de 2024** |