|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| 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 fidelización y postventa de productos y servicios.  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 | | Aspectos teóricos de la fidelización y postventa de productos y servicios. | |
| Objetivo de la actividad | | Evaluar la comprensión y aplicabilidad de los conceptos teóricos de la fidelización y postventa de productos y servicios. | |
| 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 | | **La fidelización de clientes solo depende de ofrecer descuentos.** | Rta(s) correcta(s) (x) |
| Opción a) | Verdadero | |  |
| Opción b) | Falso | | X |
| Comentario respuesta correcta | | Excelente trabajo. Tiene un claro entendimiento sobre los productos y servicios. | |
| Comentario respuesta incorrecta | | Respuesta incorrecta, revise nuevamente el contenido del componente formativo. | |
| Pregunta 2 | | **Un cliente fidelizado tiende a recomendar la marca a otros.** | |
| Opción a) | Verdadero | | X |
| Opción b) | Falso | |  |
| Comentario respuesta correcta | | Excelente trabajo. Tiene un claro entendimiento sobre los productos y servicios. | |
| Comentario respuesta incorrecta | | Respuesta incorrecta, revise nuevamente el contenido del componente formativo. | |
| Pregunta 3 | | **Las encuestas de satisfacción son herramientas útiles para la fidelización.** | |
| Opción a) | Verdadero | | X |
| Opción b) | Falso | |  |
| Comentario respuesta correcta | | Excelente trabajo. Tiene un claro entendimiento sobre los productos y servicios. | |
| Comentario respuesta incorrecta | | Respuesta incorrecta, revise nuevamente el contenido del componente formativo. | |
| Pregunta 4 | | **La gestión de la satisfacción del cliente solo se realiza después de la venta.** | |
| Opción a) | Verdadero | |  |
| Opción b) | Falso | | X |
| Comentario respuesta correcta | | Excelente trabajo. Tiene un claro entendimiento sobre los productos y servicios. | |
| Comentario respuesta incorrecta | | Respuesta incorrecta, revise nuevamente el contenido del componente formativo. | |
| Pregunta 5 | | **El CRM permite conocer y segmentar mejor a los clientes.** | |
| Opción a) | Verdadero | | X |
| Opción b) | Falso | |  |
| Comentario respuesta correcta | | Excelente trabajo. Tiene un claro entendimiento sobre los productos y servicios. | |
| Comentario respuesta incorrecta | | Respuesta incorrecta, revise nuevamente el contenido del componente formativo. | |
| Pregunta 6 | | **Una queja no debe ser tomada como una oportunidad de mejora.** | |
| Opción a) | Verdadero | |  |
| Opción b) | Falso | | X |
| Comentario respuesta correcta | | Excelente trabajo. Tiene un claro entendimiento sobre los productos y servicios. | |
| Comentario respuesta incorrecta | | Respuesta incorrecta, revise nuevamente el contenido del componente formativo. | |
| Pregunta 7 | | **Los programas de fidelización no deben tener beneficios para el cliente.** | |
| Opción a) | Verdadero | |  |
| Opción b) | Falso | | X |
| Comentario respuesta correcta | | Excelente trabajo. Tiene un claro entendimiento sobre los productos y servicios. | |
| Comentario respuesta incorrecta | | Respuesta incorrecta, revise nuevamente el contenido del componente formativo. | |
| Pregunta 8 | | **La satisfacción del cliente se puede medir con indicadores como el NPS (Net Promoter Score).** | |
| Opción a) | Verdadero | | X |
| Opción b) | Falso | |  |
| Comentario respuesta correcta | | Excelente trabajo. Tiene un claro entendimiento sobre los productos y servicios. | |
| Comentario respuesta incorrecta | | Respuesta incorrecta, revise nuevamente el contenido del componente formativo. | |
| Pregunta 9 | | **La resolución eficaz de un reclamo puede fortalecer la relación con el cliente.** | |
| Opción a) | Verdadero | | X |
| Opción b) | Falso | |  |
| Comentario respuesta correcta | | Excelente trabajo. Tiene un claro entendimiento sobre los productos y servicios. | |
| Comentario respuesta incorrecta | | Respuesta incorrecta, revise nuevamente el contenido del componente formativo. | |
| Pregunta 10 | | **Las sugerencias de los clientes no aportan valor a la empresa.** | |
| Opción a) | Verdadero | |  |
| Opción b) | Falso | | X |
| Comentario respuesta correcta | | Excelente trabajo. Tiene un claro entendimiento sobre los productos y servicios. | |
| Comentario respuesta incorrecta | | Respuesta incorrecta, revise nuevamente el contenido del componente formativo. | |

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **Pregunta 11** | | **El análisis de formatos de evaluación permite mejorar los servicios ofrecidos.** | |
| **Opción a)** | Verdadero | | X |
| **Opción b)** | Falso | |  |
| **Comentario respuesta correcta** | | Excelente trabajo. Tiene un claro entendimiento sobre los productos y servicios. | |
| **Comentario respuesta incorrecta** | | Respuesta incorrecta, revise nuevamente el contenido del componente formativo. | |
| **Pregunta 12** | | **Todas las quejas deben tratarse igual, sin importar su gravedad.** | |
| **Opción a)** | Verdadero | |  |
| **Opción b)** | Falso | | X |
| **Comentario respuesta correcta** | | Excelente trabajo. Tiene un claro entendimiento sobre los productos y servicios. | |
| **Comentario respuesta incorrecta** | | Respuesta incorrecta, revise nuevamente el contenido del componente formativo. | |
| **Pregunta 13** | | **Una buena atención en la postventa no influye en la imagen de la empresa.** | |
| **Opción a)** | Verdadero | |  |
| **Opción b)** | Falso | | X |
| **Comentario respuesta correcta** | | Excelente trabajo. Tiene un claro entendimiento sobre los productos y servicios. | |
| **Comentario respuesta incorrecta** | | Respuesta incorrecta, revise nuevamente el contenido del componente formativo. | |
| **Pregunta 14** | | **La fidelización también depende de la calidad del producto o servicio.** | |
| **Opción a)** | Verdadero | | X |
| **Opción b)** | Falso | |  |
| **Comentario respuesta correcta** | | Excelente trabajo. Tiene un claro entendimiento sobre los productos y servicios. | |
| **Comentario respuesta incorrecta** | | Respuesta incorrecta, revise nuevamente el contenido del componente formativo. | |
| **Pregunta 15** | | **Los reclamos se deben ignorar si el cliente está equivocado.** | |
| **Opción a)** | Verdadero | |  |
| **Opción b)** | Falso | | X |
| **Comentario respuesta correcta** | | Excelente trabajo. Tiene un claro entendimiento sobre los productos y servicios. | |
| **Comentario respuesta incorrecta** | | Respuesta incorrecta, revise nuevamente el contenido del componente formativo. | |
| **Pregunta 16** | | **La satisfacción del cliente no puede evaluarse mediante formatos estructurados.** | |
| **Opción a)** | Verdadero | |  |
| **Opción b)** | Falso | | X |
| **Comentario respuesta correcta** | | Excelente trabajo. Tiene un claro entendimiento sobre los productos y servicios. | |
| **Comentario respuesta incorrecta** | | Respuesta incorrecta, revise nuevamente el contenido del componente formativo. | |
| **Pregunta 17** | | **Los beneficios personalizados aumentan la fidelidad del cliente.** | |
| **Opción a)** | Verdadero | | X |
| **Opción b)** | Falso | |  |
| **Comentario respuesta correcta** | | Excelente trabajo. Tiene un claro entendimiento sobre los productos y servicios. | |
| **Comentario respuesta incorrecta** | | Respuesta incorrecta, revise nuevamente el contenido del componente formativo. | |
|  | |  | |
| **Pregunta 18** | | **Las herramientas digitales no son útiles en la gestión de clientes.** | |
| **Opción a)** | Verdadero | |  |
| **Opción b)** | Falso | | X |
| **Comentario respuesta correcta** | | Excelente trabajo. Tiene un claro entendimiento sobre los productos y servicios. | |
| **Comentario respuesta incorrecta** | | Respuesta incorrecta, revise nuevamente el contenido del componente formativo. | |
| **Pregunta 19** | | **Escuchar activamente al cliente durante una queja mejora la resolución del problema.** | |
| **Opción a)** | Verdadero | | X |
| **Opción b)** | Falso | |  |
| **Comentario respuesta correcta** | | Excelente trabajo. Tiene un claro entendimiento sobre los productos y servicios. | |
| **Comentario respuesta incorrecta** | | Respuesta incorrecta, revise nuevamente el contenido del componente formativo. | |
| **Pregunta 20** | | **Un cliente insatisfecho puede abandonar la marca y afectar su reputación.** | |
| **Opción a)** | Verdadero | | X |
| **Opción b)** | Falso | |  |
| **Comentario respuesta correcta** | | Excelente trabajo. Tiene un claro entendimiento sobre los productos y servicios. | |
| **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** |
| **Elaboración Experto temático** | **Mario Alfonso Morales Cabrera** | **mayo de 2025** |
| **Revisión Evaluador instruccional** | **Heydy Cristina González García** | **Junio 2025** |