	Servicio Nacional de Aprendizaje SENA **INSTRUMENTO DE EVALUACIÓN** **Evidencia de conocimiento**	**Fecha:** **MAYO 2024**

INFORMACIÓN GENERAL			
Centro de Formación: Centro de Comercio y Servicio.			
Programa de formación:	TÉCNICO EN ASISTENCIA ADMINISTRATIVA	No de Ficha:	
Actividad correspondiente a la guía de aprendizaje:		1.1	
Competencia asociada:	ATENDER CLIENTES DE ACUERDO CON PROCEDIMIENTOS DE SERVICIO Y NORMATIVA.		
Resultado (s) de aprendizaje a evaluar:	21060102002 Preparar la participación en las reuniones de la organización, teniendo en cuenta el objeto, las responsabilidades asignadas y las políticas institucionales. 21060102003 Proporcionar diligentemente atención y servicio al cliente, cara a cara, aplicando actitudes y valores; el protocolo, la etiqueta y las políticas de la organización, de acuerdo con los estándares de calidad establecidos. 21060102006 Verificar la aplicación de atención y servicio al cliente, cara a cara, y a través de medios tecnológicos, de acuerdo con la política institucional y los estándares de calidad establecidos.		
Fecha de aplicación:			
Evidencia a evaluar: Identificar los elementos que integran el triángulo del servicio con base en la estrategia del servicio diseñada para la MIPYMES. Elaborar un protocolo de servicio al cliente para las mypimes, teniendo en cuenta la actividad económica, estructura organizacional y tipos de clientes.			
EVIDENCIA : Cuestionario de conceptos relacionados con servicio al cliente.			
Criterios de evaluación			
➢ Participa en la planeación y organización de eventos de acuerdo con el organigrama y normas institucionales. ➢ Elabora documentos relacionados con la atención y servicio a los clientes, aplicando las normas técnicas y las políticas de la organización. ➢ Elabora el registro de los clientes y usuarios que ingresa a la organización, especificando el objetivo de su visita, con el fin de contar con una base de datos.			
Tipo de evidencia:	Desempeño		Conocimiento X
Nombre del aprendiz:			

	Servicio Nacional de Aprendizaje SENA **INSTRUMENTO DE EVALUACIÓN** **Evidencia de conocimiento**	**Fecha:** **MAYO 2024**

1. ¿Para satisfacer a los clientes no basta con eliminar los motivos de insatisfacción o de quejas, es necesario asumir?
A. La satisfacción de los clientes
B. La identificación de los clientes
C. Una actitud pro-activa

2. Un momento de Verdad, es un mapa de los diferentes momentos de verdad que experimentan nuestros clientes, de manera que este se activa cada vez que un cliente se pone en contacto con nuestra institución.
A. Verdadero
B. Falso

3. ¿La identificación de los clientes de una organización debe iniciarse averiguando donde se encuentran los clientes externos y clientes internos y cuáles son sus necesidades?
A. Verdadero
B. Falso

4. ¿Los clientes deben percibir que en los productos y servicios que adquieren hay una relación de?
A. Oferta y demanda
B. Costo y beneficio
C. Precio y calidad

5. ¿Los clientes infelices son aquellos que, si usted les asegura que un suéter es blanco, ellos dirán que es rojo?
A. Verdadero
B. Falso

6. ¿Son el tipo de clientes que cuando entran a un establecimiento comercial tienen expresiones como estoy seguro de que no tiene lo que busco?
A. El cliente conversador
B. El cliente discutidor
C. El cliente infeliz

7. ¿El cliente conversador es aquel que entran a comprar un aparato y, para cuando se van, usted conoce la historia de su vida?
A. Verdadero
B. Falso

8. ¿Tipo de cliente que el hacer que este explique lo que busca es una tarea penosa?

A. El habitual
B. El que no habla
C. El paciente

9. ¿El cliente indeciso es aquel que lo interrumpen cuando usted se encuentra en medio de una conversación con otro cliente y demandan su atención inmediata?
A. Verdadero
B. Falso

10. ¿A qué tipo de regla nos referimos cuándo el cliente nos indica "dime con precisión tus tiempos de entrega, la hora en la que me entregarás la cotización o si mi negocio verdaderamente te interesa"?
A. Ayúdame a ayudarte
B. Justifica por qué te debo de comprar a ti
C. Siempre dime la verdad

11. ¿La voz del cliente se escucha en el contexto; en sus expresiones verbales, pero principalmente en los no verbales gestos, ¿actitud, entusiasmo, grado de confianza?
A. Verdadero
B. Falso

Juicio de valor:	Aprobado		No aprobado	

_____ _____

Firma del Instructor – Tutor Firma del Aprendiz