	INSTRUMENTO DE EVALUACIÓN
	Tipo: Lista de verificación.

Identificación del instrumento	
Programa de formación:	TECNICO EN VENTA DE PRODUCTOS EN LÍNEA
Código de la guía:	02.
Competencia a desarrollar:	260101047 - Comercio de productos en canales digitales.
Resultado(s) de aprendizaje:	260101047-03: Aplicar acciones de seguimiento y control al proceso de venta teniendo en cuenta las necesidades del cliente.
Criterios de evaluación:	Reporta el seguimiento sobre clientes según las características del canal digital y la política de la organización.

Actividad de proyecto:	Realizar un seguimiento proactivo de cada etapa del proceso de venta, comunicándose regularmente con el cliente para ofrecer asistencia, resolver dudas y garantizar su satisfacción en todo momento.
Actividad de aprendizaje:	Atender requerimientos del cliente de acuerdo con las necesidades del cliente y objetivos comerciales.
Nombre de la actividad:	Cuestionario “Seguimiento de los clientes”

INSTRUCCIONES PARA EL DILIGENCIAMIENTO

Señor(a) instructor(a), verifique que el aprendiz desarrolló la evidencia según los indicadores/factores a evaluar propuestos en este formato, los cuales responden a lo solicitado en la actividad

Tenga en cuenta que estos indicadores debe tomarlos como referencia para evaluar la actividad entregada por cada aprendiz, indicando el juicio evaluativo obtenido con su respectiva retroalimentación.

No. de orden	*Variables/indicadores de logro*	Cumple		*Observaciones*
		Sí	**No**	
1.	Las preguntas fueron claras, directas y enfocadas en los aspectos importantes de la experiencia del cliente.			
2.	Usan escalas adecuadas (de 1 a 5 o de 1 a 10) para medir diferentes aspectos de satisfacción y que estas sean consistentes.			
3.	El cuestionario abarca elementos clave como la calidad del producto o servicio, la atención al cliente, tiempos de respuesta, facilidad de acceso y relación calidad-precio.			
4.	Se incluyeron preguntas abiertas donde el cliente pueda expresar opiniones o sugerencias que no estén cubiertas en las preguntas de opción múltiple.			
5.	Realiza un análisis de comentarios o de tendencias comunes en los feedbacks que puedan requerir atención especial.			

	INSTRUMENTO DE EVALUACIÓN
	Tipo: Lista de verificación.

Identificación del instrumento	
Programa de formación:	TECNICO EN VENTA DE PRODUCTOS EN LÍNEA
Código de la guía:	02.
Competencia a desarrollar:	260101034 - Monitoreo al cliente en canales digitales.
Resultado(s) de aprendizaje:	260101034-03: Responder a la solicitud del cliente de acuerdo con los resultados de monitoreo y niveles de satisfacción posventa.
Criterios de evaluación:	Genera una relación con el cliente de acuerdo con protocolos posventa. Genera reportes de según las actividades digitales de la organización.

Actividad de proyecto:	Realizar un seguimiento proactivo de cada etapa del proceso de venta, comunicándose regularmente con el cliente para ofrecer asistencia, resolver dudas y garantizar su satisfacción en todo momento.
Actividad de aprendizaje:	Atender requerimientos del cliente de acuerdo con las necesidades del cliente y objetivos comerciales.
Nombre de la actividad:	Juego de rol “Post-venta”

INSTRUCCIONES PARA EL DILIGENCIAMIENTO

Señor(a) instructor(a), verifique que el aprendiz desarrolló la evidencia según los indicadores/factores a evaluar propuestos en este formato, los cuales responden a lo solicitado en la actividad

Tenga en cuenta que estos indicadores debe tomarlos como referencia para evaluar la actividad entregada por cada aprendiz, indicando el juicio evaluativo obtenido con su respectiva retroalimentación.

No. de orden	*Variables/indicadores de logro*	Cumple		*Observaciones*
		Sí	**No**	
1.	Se evidencia la participación de los dos aprendices en el desarrollo del juego de rol con ambos roles sucesivamente.			
2.	El trabajo entregado se presenta con condiciones de calidad en la información y contenidos relacionados.			
3.	Se evidencia capacidad de síntesis, redacción y análisis de los contenidos relacionados.			
4.	El trabajo entregado se presenta en los tiempos establecidos.			
5.	El trabajo entregado se presenta con condiciones de calidad en su presentación.			
6.	El trabajo entregado presenta una redacción clara, una buena ortografía y es gramaticalmente correcto.			

Evaluación

Observaciones: _____
Juicio de valor: _____

	INSTRUMENTO DE EVALUACIÓN
	Tipo: Lista de verificación.

Identificación del instrumento	
Programa de formación:	TECNICO EN VENTA DE PRODUCTOS EN LÍNEA
Código de la guía:	02.
Competencia a desarrollar:	260101047 - Comercio de productos en canales digitales.
Resultado(s) de aprendizaje:	260101047-03: Aplicar acciones de seguimiento y control al proceso de venta teniendo en cuenta las necesidades del cliente.
Criterios de evaluación:	Indaga el nivel de satisfacción con el producto de acuerdo con las expectativas del cliente. Aplica técnicas de seguimiento según el protocolo de la organización.

Actividad de proyecto:	Realizar un seguimiento proactivo de cada etapa del proceso de venta, comunicándose regularmente con el cliente para ofrecer asistencia, resolver dudas y garantizar su satisfacción en todo momento.
Actividad de aprendizaje:	Atender requerimientos del cliente de acuerdo con las necesidades del cliente y objetivos comerciales.
Nombre de la actividad:	Sustentación “percepción de valor y expectativas de clientes”

INSTRUCCIONES PARA EL DILIGENCIAMIENTO

Señor(a) instructor(a), verifique que el aprendiz desarrolló la evidencia según los indicadores/factores a evaluar propuestos en este formato, los cuales responden a lo solicitado en la actividad

Tenga en cuenta que estos indicadores debe tomarlos como referencia para evaluar la actividad entregada por cada aprendiz, indicando el juicio evaluativo obtenido con su respectiva retroalimentación.

No. de orden	*Variables/indicadores de logro*	Cumple		*Observaciones*
		Sí	**No**	
1.	El trabajo sustentado se presenta con condiciones de calidad en la información y contenidos relacionados.			
2.	Se evidencia capacidad de síntesis, redacción y análisis de los contenidos relacionados.			
3.	El trabajo sustentado se presenta en los tiempos establecidos.			
4.	El trabajo sustentado se presenta con condiciones de calidad en su presentación.			
5.	El trabajo sustentado referencia fuentes bibliográficas confiables.			
6.	El trabajo se sustenta de forma inteligible, con soportes audiovisuales pertinentes, con un lenguaje claro y gramaticalmente correcto.			

Evaluación

Observaciones: _____
Juicio de valor: _____