SENA	Servicio Nacional de Aprendizaje - SENA Regional Risaralda INSTRUMENTO DE EVALUACION CORRESPONDE A LA GUIA DE APRENDIZAJE FASE EJECUCION **LISTA DE CHEQUEO**	Página 1 de 1

INFORMACIÓN GENERAL
CODIGO PARA IDENTIFICACIÓN DEL INTRUMENTO:
FECHA DE APLICACIÓN:
PROGRAMA DE FORMACIÓN: Técnico en
ID:
CENTRO: Comercio y Servicio
CRITERIOS DE EVALUACIÓN: **Conociendo a Mi Cliente: Actuemos para Entenderlos.**
EVIDENCIA: Desempeño ☐ Producto ☐ Conocimiento ☐
NOMBRE DEL APRENDIZ:
NOMBRE DEL INSTRUCTOR:

Instrumento de Evaluación: Lista de Chequeo para la Actividad de Juego de Roles sobre Tipos de Clientes

Objetivo: Evaluar la comprensión, la participación y la aplicación práctica de los aprendizajes sobre los tipos de clientes en un escenario de juego de roles.

1. Presentación del Tema: Explicación de los Tipos de Clientes

- **Explicación de los tipos de clientes:**
  - El instructor(a) proporcionó una explicación clara sobre los diferentes tipos de clientes: exigente, indiferente, impulsivo, difícil o enojado, y leal.
  - Los ejemplos dados fueron relevantes y comprensibles para los aprendices.

2. Discusión Grupal: Reflexión sobre Experiencias

- **Preguntas para la discusión grupal:**
  - Los aprendices participaron activamente en la discusión sobre si han tenido experiencias con alguno de los tipos de clientes mencionados.
  - Los aprendices compartieron experiencias personales y las relacionaron con la importancia de reconocer las características del cliente para brindar un servicio adecuado.

3. Explicación y Preparación para el Juego de Roles

- **Instrucciones claras para el juego de roles:**
    - El instructor(a) explicó de manera clara cómo se desarrollará el juego de roles, incluyendo el tipo de cliente que cada grupo debe representar y el escenario de atención (por ejemplo, en una tienda, por teléfono, etc.).
    - Los aprendices comprendieron el objetivo de la actividad y cómo prepararse para representar el tipo de cliente asignado.

4. Desarrollo del Juego de Roles

- **Distribución de roles:**
    - Los grupos fueron divididos correctamente en grupos de 4 o 5 personas.
    - Cada grupo recibió un tipo de cliente y un escenario adecuado para representar.
- **Representación de los roles:**
    - Los aprendices representaron los roles de manera adecuada, mostrando las características del tipo de cliente asignado.
    - El aprendiz que desempeñó el papel de "atención al cliente" demostró habilidades apropiadas para manejar el tipo de cliente asignado.
    - Los grupos gestionaron bien las situaciones y resolvieron los problemas planteados en el escenario.
- **Observación y toma de notas:**
    - Los aprendices observaron las presentaciones de los demás grupos y tomaron notas sobre cómo se manejaron las diferentes situaciones de servicio al cliente.
    - Las notas de los observadores incluyeron detalles sobre las técnicas de atención utilizadas y las estrategias para manejar diferentes tipos de clientes.

5. Retroalimentación Grupal y Reflexión sobre la Experiencia de Atención

- **Retroalimentación y discusión:**

- Después de cada presentación, se realizó una retroalimentación grupal sobre las estrategias utilizadas para manejar a cada tipo de cliente.
- Los aprendices discutieron las dificultades que surgieron durante la representación y cómo las superaron.

6. Cierre y Reflexión Final: Debate Grupal

- **Preguntas de reflexión:**
  - Los aprendices participaron en el debate grupal sobre qué técnicas de atención consideran más efectivas para los diferentes tipos de clientes.
  - Los aprendices discutieron cómo manejar la frustración o la impaciencia al tratar con clientes difíciles.
  - Los aprendices reflexionaron sobre qué aprendieron del juego de roles y cómo pueden aplicar esos aprendizajes en su futura práctica profesional.

7. Evaluación General

- **Participación activa en la discusión y juego de roles:**
  [ ] Excelente
  [ ] Buena
  [ ] Satisfactoria
  [ ] Insuficiente
- **Capacidad para reconocer y manejar diferentes tipos de clientes:**
  [ ] Excelente
  [ ] Buena
  [ ] Satisfactoria
  [ ] Insuficiente
- **Aplicación de estrategias efectivas en el manejo de clientes difíciles:**
  [ ] Excelente
  [ ] Buena
  [ ] Satisfactoria
  [ ] Insuficiente
- **Capacidad de reflexión y aporte en la discusión grupal:**
  [ ] Excelente
  [ ] Buena

[ ] Satisfactoria
[ ] Insuficiente

- **Actitud profesional y manejo de la frustración en el juego de roles:**
  [ ] Excelente
  [ ] Buena
  [ ] Satisfactoria
  [ ] Insuficiente

Comentarios Adicionales:

- **Fortalezas observadas:**

- **Áreas de mejora:**

Este instrumento de evaluación permite medir el nivel de participación, comprensión y habilidades adquiridas por los aprendices en cuanto al manejo de los diferentes tipos de clientes en situaciones prácticas. También evalúa su capacidad para reflexionar sobre cómo aplicar estas habilidades en su desarrollo profesional.