	INSTRUMENTO DE EVALUACIÓN
	Tipo: Lista de verificación.

Identificación del instrumento	
Programa de formación	Tecnólogo en Gestión Logística.
Código de la guía	14.
Competencia a desarrollar	**210101020:** Dar soporte a los procesos según políticas y requerimientos de los clientes.
Resultado(s) de aprendizaje	**210101020-01:** Aplicar técnicas de contacto con el cliente teniendo en cuenta el nivel de satisfacción, inquietudes y solicitudes según políticas de servicio al cliente.
Criterios de evaluación	Atiende los clientes externos como proveedores y consumidores personalmente o por medios electrónicos en un período determinado teniendo en cuenta el requerimiento de acuerdo con las solicitudes y estrategias establecidas según políticas de trazabilidad de servicio al cliente.
Actividad de proyecto	Ejecutar el plan de integración de la cadena logística.
Actividad de aprendizaje	Utilizar los índices de gestión que permiten la medición de la satisfacción del cliente con base en las técnicas de contacto.
Nombre de la evidencia	Evidencia 6: Propuesta “Comercio electrónico”.

INSTRUCCIONES PARA EL DILIGENCIAMIENTO

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

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

Cuerpo del instrumento				
No.	**Indicadores / factores a evaluar**	**Cumple**		**Observaciones**
		Si	**No**	
1	Realizó una presentación llamativa del portafolio de servicios a ofrecer.			
2	Incluyó en la presentación del portafolio los medios electrónicos para la comunicación constante.			
3	Utilizó una estrategia que le aseguró la negociación virtual.			
4	Tuvo en cuenta las consideraciones que se deben tener para elegir con quien negociar.			
5	Indicó el tipo de negociación a utilizar.			
6	Elaboró el ciclo comercial virtual, teniendo en cuenta el proceso de principio a fin.			
7	Especificó el proceso realizado en el intercambio electrónico de datos.			
8	Envió la evidencia a través de la plataforma virtual de aprendizaje.			