FORMATO INSTRUMENTO DE EVALUACIÓN LISTA DE CHEQUEO (DESEMPEÑO – PRODUCTO)
F08-9543-007 / 07 - 10 Versión 3

Proceso: Ejecución de la Formación Profesional
Procedimiento: Desarrollo Curricular

SENA
SERVICIO NACIONAL DE APRENDIZAJE

1. DENTIFICACIÓN GENERAL

Regional: Risaralda		
Centro de Formación: DCITI		
	Nombre del Evaluado: Juan Sebastian Gaspar Veloza	Documento de Identidad 1088 607 939

2. **IDENTIFICACIÓN LISTA DE CHEQUEO**

Programa de Formación: Marketing Digital	**Ficha:** 3158891	Duración etapa Lectiva	2 años
		Duración etapa productiva	2 años
		Duración de la Formación	2 años
Nombre del Proyecto: Fase análisis		Duración:	
Fase del Proyecto: Fase análisis		Duración:	
Actividad del Proyecto:		Duración:	
Resultados de Aprendizaje: RECONOCER EL ESTILO DE COMUNICACIÓN ASOCIADO AL SERVICIO AL CLIENTE EN REDES SOCIALES DE ACUERDO CON POLÍTICAS DE LA EMPRESA.			

Clase de Evidencia **Desempeño** x **Producto** _____

Nombre de la Evidencia:

1. Observación Directa: Se observó el desempeño del aprendiz durante las actividades de inducción institucional.
2. Productos o Resultados: Se revisaron los productos generados durante las actividades, como, creaciones de marca, análisis de estrategias, segmentación de clientes
Informes de Autoevaluación: Se consideraron las reflexiones y observaciones del aprendiz sobre su propio desempeño.

3. **PRESENTACIÓN**
Señor aprendiz después de haber desarrollado una serie de actividades correspondientes a la guía de aprendizaje, realizaremos una evaluación del desempeño y/o valoración del producto entregado, para determinar el dominio que posee frente a los resultados de aprendizaje establecidos.

Duración de la prueba. 40 minutos
Sitio de Aplicación: CDITI

Instrucciones para desarrollar el instrumento:
Señor Instructor:
- Diligencie los datos personales del aprendiz.
- Marque con una X en la columna SI o NO según corresponda.
- Justifique en la columna de observaciones cuando su concepto sea no satisfactorio.
- Recuerde que, para la aceptación total, el aprendiz debe aprobar todos los indicadores prescritos. Si no es así, proceda a concertar actividades remediales.
- Firme la evaluación.
- Comunique al evaluado, finalizada la evaluación, el resultado obtenido.

4. **LISTA DE CHEQUEO DE PRODUCTO** ____ **Y/O DESEMPEÑO** x

CRITERIO DE EVALUACIÓN	SI	NO	OBSERVACIONES
3.1 Actividades de Reflexión Inicial:			
Argumenta con claridad la diferencia entre el rol del Cliente y el Usuario en un escenario de compra de moda.	X		Si, el cliente compra el usuario disfruta
Identifica correctamente la 'C' de Calidad del servicio comprometida (Velocidad, Calidez, Soluciones o Gratitud) ante una queja simulada	X		Si, ante todo el cliente debe ser un buen servicio
Reconoce un Momento de Verdad Negativo recurrente en el servicio digital de moda y describe su impacto	X		puede perder clientes por no responder rapido y por mala conducta al vender
Analiza las emociones del cliente y cómo pueden afectar la experiencia de servicio.	X		Si, por eso hay que estar completa y bien vestida y la sonrisa
Reflexiona sobre cómo el lenguaje y la actitud influyen en la percepción del cliente.	X		Si, hay que tratar bien no solo vender si no también un buen trato
.2 Actividades de Contextualización e Identificación del Conocimiento:			
Incluye las cinco (5) partes principales (Información de la marca, Objetivo, Público, Mensaje y Plazos) del Brief de Diseño en su documentación	X		En el brief de mi marca incluí todo esto
Diferencia los canales de atención (redes sociales, email, presencial) y sus características principales.	X		Si, diferencio todo esto ya que son medios importantes para el crecimiento de la marca
Establece un Mensaje Principal (Idea Central) que es coherente con la identidad de la marca definida en el Brief	X		Si, ahi explico mi idea central definida

Powered by CamScanner

FORMATO INSTRUMENTO DE EVALUACIÓN LISTA DE CHEQUEO (DESEMPEÑO – PRODUCTO)
F08-9543-007 / 07 - 10 Versión 3

Proceso: Ejecución de la Formación Profesional
Procedimiento: Desarrollo Curricular

SENA
SERVICIO NACIONAL DE APRENDIZAJE

Define el Público Objetivo del proyecto usando características de Segmentación Psicográfica (valores, intereses, estilo de vida)	X		Si esto lo tiene en cuenta para agradar a el cliente ?
Reconoce cómo las herramientas digitales (chatbots, formularios, redes) influyen en la calidad del servicio.	X		si porque da respuestas rapidas a las soluciones para el cliente
3.3 Actividades de Apropiación:			
Propone soluciones creativas ante reclamos o problemas del cliente en la simulación.	X		Si primero ante todo el respeto y empatia ? buscas solucionar el problema
Aplica lenguaje asertivo y gestos adecuados para mantener una comunicación efectiva.	X		si, con sonrisa y discrecion buena actitud
Integra las etapas del ciclo del servicio en la dramatización (saludo, atención, solución, cierre).	X		si, ante todo la educacion y amabilidad de calla de respeto
Muestra disposición para trabajar en equipo, respetando roles de cliente y asesor.	X		Si, porque el trabajo en equipo es importante y debemos cumplir
Cierra la interacción con una muestra de Gratitud y la promesa de un Seguimiento	X		Si, para asi el cliente vuelva
3.4 Actividades de Transferencia del Conocimiento:			
Diseña publicidad en redes sociales que promueve el Engagement (conexión/participación) sobre el simple Alcance o Conversión	X		Si en esto tiene en cuenta ? Mi bayers relsos
Integra los conocimientos de comunicación, empatía y protocolo al diseñar estrategias de servicio que fortalezcan la relación con su público objetivo.	X		claro, con esto el cliente puede volver a comprar
Evalúa críticamente experiencias de servicio reales (propias o de marcas conocidas), identificando aciertos y errores que puede aplicar o evitar en su proyecto personal.	X		Si, por eso hay tomar medidas y seguir creciendo

VERIFICACIÓN

RECOMENDACIONES:		JUICIO DE VALOR: A:	D:
Dosquebradas – 9 de febrero	Firma del Evaluador (es): Natalia G		
	Firma del Evaluado (a): Sebastian Gaspar Veloza		

Powered by CamScanner

FORMATO INSTRUMENTO DE EVALUACIÓN LISTA DE CHEQUEO (DESEMPEÑO – PRODUCTO) F08-9543-007 / 07 - 10 Versión 3 Proceso: Ejecución de la Formación Profesional Procedimiento: Desarrollo Curricular	SENA SERVICIO NACIONAL DE APRENDIZAJE

1. DENTIFICACIÓN GENERAL

Regional: Risaralda		
Centro de Formación: DCITI		
	Nombre del Evaluado: Juan Felipe Zapata	Documento de Identidad

2. IDENTIFICACIÓN LISTA DE CHEQUEO

Programa de Formación: Marketing digital para la moda	Ficha: 3158891	Duración etapa Lectiva	2 años
		Duración etapa productiva	2 años
		Duración de la Formación	2 años
Nombre del Proyecto: Fase análisis		Duración:	
Fase del Proyecto: Fase análisis		Duración:	
Actividad del Proyecto:		Duración:	
Resultados de Aprendizaje: RECONOCER EL ESTILO DE COMUNICACIÓN ASOCIADO AL SERVICIO AL CLIENTE EN REDES SOCIALES DE ACUERDO CON POLÍTICAS DE LA EMPRESA.			

Clase de Evidencia **Desempeño** x **Producto** _____

Nombre de la Evidencia:

1. Observación Directa: Se observó el desempeño del aprendiz durante las actividades de inducción institucional.
2. Productos o Resultados: Se revisaron los productos generados durante las actividades, como, creaciones de marca, análisis de estrategias, segmentación de clientes

Informes de Autoevaluación: Se consideraron las reflexiones y observaciones del aprendiz sobre su propio desempeño.

3. PRESENTACIÓN

Señor aprendiz después de haber desarrollado una serie de actividades correspondientes a la guía de aprendizaje, realizaremos una evaluación del desempeño y/o valoración del producto entregado, para determinar el dominio que posee frente a los resultados de aprendizaje establecidos.

Duración de la prueba. 40 minutos
Sitio de Aplicación: CDITI

Instrucciones para desarrollar el instrumento:

Señor Instructor:

- Diligencie los datos personales del aprendiz.
- Marque con una X en la columna SI o NO según corresponda.
- Justifique en la columna de observaciones cuando su concepto sea no satisfactorio.
- Recuerde que, para la aceptación total, el aprendiz debe aprobar todos los indicadores prescritos. Si no es así, proceda a concertar actividades remediales.
- Firme la evaluación.
- Comunique al evaluado, finalizada la evaluación, el resultado obtenido.

4. LISTA DE CHEQUEO DE PRODUCTO _____ Y/O DESEMPEÑO x

CRITERIO DE EVALUACIÓN	SI	NO	OBSERVACIONES
3.1 Actividades de Reflexión Inicial:			
Argumenta con claridad la diferencia entre el rol del Cliente y el Usuario en un escenario de compra de moda.	X		me parecio muy didactica la actividad
Identifica correctamente la 'C' de Calidad del servicio comprometida (Velocidad, Calidez, Soluciones o Gratitud) ante una queja simulada	X		
Reconoce un Momento de Verdad Negativo recurrente en el servicio digital de moda y describe su impacto	X		Si reconocimos un momento negativo afecta en las ventas
Analiza las emociones del cliente y cómo pueden afectar la experiencia de servicio.	X		
Reflexiona sobre cómo el lenguaje y la actitud influyen en la percepción del cliente.	X		
.2 Actividades de Contextualización e Identificación del Conocimiento:			
Incluye las cinco (5) partes principales (Información de la marca, Objetivo, Público, Mensaje y Plazos) del Brief de Diseño en su documentación	X		me parecio muy buena la actividad
Diferencia los canales de atención (redes sociales, email, presencial) y sus características principales.	X		hay mas conocimiento
Establece un Mensaje Principal (Idea Central) que es coherente con la identidad de la marca definida en el Brief	X		

Powered by CamScanner

FORMATO INSTRUMENTO DE EVALUACIÓN LISTA DE CHEQUEO (DESEMPEÑO – PRODUCTO)
F08-9543-007 / 07 - 10 Versión 3

Proceso: Ejecución de la Formación Profesional
Procedimiento: Desarrollo Curricular

SENA
SERVICIO NACIONAL DE APRENDIZAJE

Define el Público Objetivo del proyecto usando características de Segmentación Psicográfica (valores, intereses, estilo de vida)	X		
Reconoce cómo las herramientas digitales (chatbots, formularios, redes) influyen en la calidad del servicio.	X		influyen en la calidad del servicio
3.3 Actividades de Apropiación:			
Propone soluciones creativas ante reclamos o problemas del cliente en la simulación.	X		Si con claridad y calidad
Aplica lenguaje asertivo y gestos adecuados para mantener una comunicación efectiva.	X		es muy importante la comunicación asertiva
Integra las etapas del ciclo del servicio en la dramatización (saludo, atención, solución, cierre).	X		
Muestra disposición para trabajar en equipo, respetando roles de cliente y asesor.	X		se apoyo en actividad
Cierra la interacción con una muestra de Gratitud y la promesa de un Seguimiento	X		
3.4 Actividades de Transferencia del Conocimiento:			
Diseña publicidad en redes sociales que promueve el Engagement (conexión/participación) sobre el simple Alcance o Conversión	X		
Integra los conocimientos de comunicación, empatía y protocolo al diseñar estrategias de servicio que fortalezcan la relación con su público objetivo.	X		
Evalúa críticamente experiencias de servicio reales (propias o de marcas conocidas), identificando aciertos y errores que puede aplicar o evitar en su proyecto personal.	X		

VERIFICACIÓN

RECOMENDACIONES:	**JUICIO DE VALOR:** A:	D:
Dosquebradas – 9 de febrero	Firma del Evaluador (es): Natalia G.	
	Firma del Evaluado (a):	

Powered by CamScanner

FORMATO INSTRUMENTO DE EVALUACIÓN LISTA DE CHEQUEO (DESEMPEÑO – PRODUCTO)
FOR-9543-007 / 07 - 10 Versión 3

Proceso: Ejecución de la Formación Profesional
Procedimiento: Desarrollo Curricular

SENA
SERVICIO NACIONAL DE APRENDIZAJE

1. DENTIFICACIÓN GENERAL

Regional: Risaralda		
Centro de Formación: DCITI		
	Nombre del Evaluado: Isabella Parra Gomez	**Documento de Identidad** 1089603427

2. IDENTIFICACIÓN LISTA DE CHEQUEO

Programa de Formación: Marketing digital Sistema moda	**Ficha:** 3158891	Duración etapa Lectiva	2 años
		Duración etapa productiva	2 años
		Duración de la Formación	2 años
Nombre del Proyecto: Fase análisis		Duración:	
Fase del Proyecto: Fase análisis		Duración:	
Actividad del Proyecto:		Duración:	
Resultados de Aprendizaje: RECONOCER EL ESTILO DE COMUNICACIÓN ASOCIADO AL SERVICIO AL CLIENTE EN REDES SOCIALES DE ACUERDO CON POLÍTICAS DE LA EMPRESA.			

Clase de Evidencia **Desempeño** x **Producto** _____

Nombre de la Evidencia:

1. Observación Directa: Se observó el desempeño del aprendiz durante las actividades de inducción institucional.
2. Productos o Resultados: Se revisaron los productos generados durante las actividades, como, creaciones de marca, análisis de estrategias, segmentación de clientes

Informes de Autoevaluación: Se consideraron las reflexiones y observaciones del aprendiz sobre su propio desempeño.

3. PRESENTACIÓN

Señor aprendiz después de haber desarrollado una serie de actividades correspondientes a la guía de aprendizaje, realizaremos una evaluación del desempeño y/o valoración del producto entregado, para determinar el dominio que posee frente a los resultados de aprendizaje establecidos.

Duración de la prueba. 40 minutos
Sitio de Aplicación: CDITI

Instrucciones para desarrollar el instrumento:
Señor Instructor:

- Diligencie los datos personales del aprendiz.
- Marque con una X en la columna SI o NO según corresponda.
- Justifique en la columna de observaciones cuando su concepto sea no satisfactorio.
- Recuerde que, para la aceptación total, el aprendiz debe aprobar todos los indicadores prescritos. Si no es así, proceda a concertar actividades remediales.
- Firme la evaluación.
- Comunique al evaluado, finalizada la evaluación, el resultado obtenido.

4. LISTA DE CHEQUEO DE PRODUCTO ____ Y/O DESEMPEÑO __x__

CRITERIO DE EVALUACIÓN	SI	NO	OBSERVACIONES
3.1 Actividades de Reflexión Inicial:			
Argumenta con claridad la diferencia entre el rol del Cliente y el Usuario en un escenario de compra de moda.	X		si por la interacción y el rol de cada uno X
Identifica correctamente la 'C' de Calidad del servicio comprometida (Velocidad, Calidez, Soluciones o Gratitud) ante una queja simulada	X		X
Reconoce un Momento de Verdad Negativo recurrente en el servicio digital de moda y describe su impacto	X		X
Analiza las emociones del cliente y cómo pueden afectar la experiencia de servicio.	X		analizar y atender al client- de la mejor manera X cli- es importante para que el cliente tenga buena exper-
Reflexiona sobre cómo el lenguaje y la actitud influyen en la percepción del cliente.	X		lo) X
.2 Actividades de Contextualización e Identificación del Conocimiento:			
Incluye las cinco (5) partes principales (Información de la marca, Objetivo, Público, Mensaje y Plazos) del Brief de Diseño en su documentación	X		Todas las Partes Principales estan en mi brief
Diferencia los canales de atención (redes sociales, email, presencial) y sus características principales.	X		se cual es la función Prin- cipal de cada APP
Establece un Mensaje Principal (Idea Central) que es coherente con la identidad de la marca definida en el Brief	X		Propuesta de valor

Powered by CamScanner

FORMATO INSTRUMENTO DE EVALUACIÓN LISTA DE CHEQUEO (DESEMPEÑO – PRODUCTO) F08-9543-007 / 07 - 10 Versión 3 Proceso: Ejecución de la Formación Profesional Procedimiento: Desarrollo Curricular	SENA SERVICIO NACIONAL DE APRENDIZAJE

Define el Público Objetivo del proyecto usando características de Segmentación Psicográfica (valores, intereses, estilo de vida)	X		muestres que les gusta lo exclusivo y se identifican con la prenda
Reconoce cómo las herramientas digitales (chatbots, formularios, redes) influyen en la calidad del servicio.	X		dandoles uso a las herramientas
3.3 Actividades de Aproplación:			X
Propone soluciones creativas ante reclamos o problemas del cliente en la simulación.	X		llegar a un acuerdo con el cliente dandole alternativas
Aplica lenguaje asertivo y gestos adecuados para mantener una comunicación efectiva.	X		X
Integra las etapas del ciclo del servicio en la dramatización (saludo, atención, solución, cierre).		X	X
Muestra disposición para trabajar en equipo, respetando roles de cliente y asesor.	X		Atendiendo bien a los clientes y ofreciendoles el producto
Cierra la interacción con una muestra de Gratitud y la promesa de un Seguimiento	X		buenos modales ?
3.4 Actividades de Transferencia del Conocimiento:			X
Diseña publicidad en redes sociales que promueve el Engagement (conexión/participación) sobre el simple Alcance o Conversión	X		estrategias de Publicidad para dar visibilidad al producto y que llame la atención
Integra los conocimientos de comunicación, empatía y protocolo al diseñar estrategias de servicio que fortalezcan la relación con su público objetivo.	X		X
Evalúa críticamente experiencias de servicio reales (propias o de marcas conocidas), identificando aciertos y errores que puede aplicar o evitar en su proyecto personal.	X		X

VERIFICACIÓN

RECOMENDACIONES:		JUICIO DE VALOR: A: ____ D: ____
Dosquebradas – 9 de febrero	Firma del Evaluador (es): Natalia G	
	Firma del Evaluado (a): Rosabella Parra Gómez	

Powered by CamScanner

FORMATO INSTRUMENTO DE EVALUACIÓN LISTA DE CHEQUEO (DESEMPEÑO – PRODUCTO)
F08-9543-007 / 07 - 10 Versión 3

Proceso: Ejecución de la Formación Profesional
Procedimiento: Desarrollo Curricular

SENA
SERVICIO NACIONAL DE APRENDIZAJE

1. DENTIFICACIÓN GENERAL

Regional: Risaralda		
Centro de Formación: DCITI		
	Nombre del Evaluado:	Documento de Identidad
	Garcia Oya Karol Julieth	1106307435

2. IDENTIFICACIÓN LISTA DE CHEQUEO

Programa de Formación:	Ficha: __3158891__	Duración etapa Lectiva	2 años
		Duración etapa productiva	2 años
		Duración de la Formación	2 años
Nombre del Proyecto: Fase análisis		Duración:	
Fase del Proyecto: Fase análisis		Duración:	
Actividad del Proyecto:		Duración:	
Resultados de Aprendizaje: RECONOCER EL ESTILO DE COMUNICACIÓN ASOCIADO AL SERVICIO AL CLIENTE EN REDES SOCIALES DE ACUERDO CON POLÍTICAS DE LA EMPRESA.			

Clase de Evidencia **Desempeño** __x__ **Producto** _____

Nombre de la Evidencia:

1. Observación Directa: Se observó el desempeño del aprendiz durante las actividades de inducción institucional.
2. Productos o Resultados: Se revisaron los productos generados durante las actividades, como, creaciones de marca, análisis de estrategias, segmentación de clientes
Informes de Autoevaluación: Se consideraron las reflexiones y observaciones del aprendiz sobre su propio desempeño.

3. **PRESENTACIÓN**
Señor aprendiz después de haber desarrollado una serie de actividades correspondientes a la guía de aprendizaje, realizaremos una evaluación del desempeño y/o valoración del producto entregado, para determinar el dominio que posee frente a los resultados de aprendizaje establecidos.

Duración de la prueba. 40 minutos
Sitio de Aplicación: _____CDITI_____-

Instrucciones para desarrollar el instrumento:
Señor Instructor:
- Diligencie los datos personales del aprendiz.
- Marque con una X en la columna SI o NO según corresponda.
- Justifique en la columna de observaciones cuando su concepto sea no satisfactorio.
- Recuerde que, para la aceptación total, el aprendiz debe aprobar todos los indicadores prescritos. Si no es así, proceda a concertar actividades remediales.
- Firme la evaluación.
- Comunique al evaluado, finalizada la evaluación, el resultado obtenido.

4. **LISTA DE CHEQUEO DE PRODUCTO _____ Y/O DESEMPEÑO ___x____**

CRITERIO DE EVALUACIÓN	SI	NO	OBSERVACIONES
3.1 Actividades de Reflexión Inicial:			
Argumenta con claridad la diferencia entre el rol del Cliente y el Usuario en un escenario de compra de moda.	X		en las clases la instructora me ayuda a identificar esas dudas. ✓
Identifica correctamente la 'C' de Calidad del servicio comprometida (Velocidad, Calidez, Soluciones o Gratitud) ante una queja simulada		X	me cuesta todavía entender pero quiero llegar a entender ✓
Reconoce un Momento de Verdad Negativo recurrente en el servicio digital de moda y describe su impacto	X		✓
Analiza las emociones del cliente y cómo pueden afectar la experiencia de servicio.	X		en las clases Gracias a las dinamicas ✓
Reflexiona sobre cómo el lenguaje y la actitud influyen en la percepción del cliente.	X		✓
.2 Actividades de Contextualización e Identificación del Conocimiento:			✓
Incluye las cinco (5) partes principales (Información de la marca, Objetivo, Público, Mensaje y Plazos) del Brief de Diseño en su documentación	X		en mi recien Proyecto brief pude entenderlo ✓
Diferencia los canales de atención (redes sociales, email, presencial) y sus características principales.	X		en inicios de clases nos enseñaron muy bien. ✓
Establece un Mensaje Principal (Idea Central) que es coherente con la identidad de la marca definida en el Brief	X		✓

Powered by CamScanner

FORMATO INSTRUMENTO DE EVALUACIÓN LISTA DE CHEQUEO (DESEMPEÑO – PRODUCTO)
F08-9543-007 / 07 - 10 Versión 3

Proceso: Ejecución de la Formación Profesional
Procedimiento: Desarrollo Curricular

SENA
SERVICIO NACIONAL DE APRENDIZAJE

	SI	NO	
Define el Público Objetivo del proyecto usando características de Segmentación Psicográfica (valores, intereses, estilo de vida)		X	me cuesta entender ya que no llego a una base solida
Reconoce cómo las herramientas digitales (chatbots, formularios, redes) influyen en la calidad del servicio.	X		veo muchos videos donde puedo entender mejor los temas manejados.
3.3 Actividades de Apropiación:			
Propone soluciones creativas ante reclamos o problemas del cliente en la simulación.	X		Gracias a estos simulacros puedo llegar a entender las emociones de los client
Aplica lenguaje asertivo y gestos adecuados para mantener una comunicación efectiva.		X	me cuesta un poco soltarme en publico, ya que soy muy nervio
Integra las etapas del ciclo del servicio en la dramatización (saludo, atención, solución, cierre).	X		siempre es importante para tener en buena vista a los clientes.
Muestra disposición para trabajar en equipo, respetando roles de cliente y asesor.	X		
Cierra la interacción con una muestra de Gratitud y la promesa de un Seguimiento	X		
3.4 Actividades de Transferencia del Conocimiento:			
Diseña publicidad en redes sociales que promueve el Engagement (conexión/participación) sobre el simple Alcance o Conversión	X		tengo entendido esto ya que la instructora me explico con calma de que trataba.
Integra los conocimientos de comunicación, empatía y protocolo al diseñar estrategias de servicio que fortalezcan la relación con su público objetivo.	X		con mis compañeros queremos llegar a tocar afondo nuestr sueños con los clientes.
Evalúa críticamente experiencias de servicio reales (propias o de marcas conocidas), identificando aciertos y errores que puede aplicar o evitar en su proyecto personal.	X		conozco muchas marcas con mu errores que no deseo implem en mi proyecto.

VERIFICACIÓN

RECOMENDACIONES:		**JUICIO DE VALOR:** A:	D:
Dosquebradas – 9 de febrero	**Firma del Evaluador (es):** Natalia G.		
	Firma del Evaluado (a):		

Powered by CamScanner

FORMATO INSTRUMENTO DE EVALUACIÓN LISTA DE CHEQUEO (DESEMPEÑO – PRODUCTO) F08-9543-007 / 07 - 10 Versión 3 Proceso: Ejecución de la Formación Profesional Procedimiento: Desarrollo Curricular	SENA SERVICIO NACIONAL DE APRENDIZAJE

1. DENTIFICACIÓN GENERAL

Regional: Risaralda		
Centro de Formación: DCITI		
	Nombre del Evaluado: Yennifer Tatiana Lopera Urrea	Documento de Identidad 1128906171

2. IDENTIFICACIÒN LISTA DE CHEQUEO

Programa de Formación:	Ficha: __3158891__	Duración etapa Lectiva	2 años
		Duración etapa productiva	2 años
		Duración de la Formación	2 años
Nombre del Proyecto: Fase análisis		Duración:	
Fase del Proyecto: Fase análisis		Duración:	
Actividad del Proyecto:		Duración:	
Resultados de Aprendizaje: RECONOCER EL ESTILO DE COMUNICACIÓN ASOCIADO AL SERVICIO AL CLIENTE EN REDES SOCIALES DE ACUERDO CON POLÍTICAS DE LA EMPRESA.			

Clase de Evidencia **Desempeño** __x__ **Producto** _____

Nombre de la Evidencia:

1. Observación Directa: Se observó el desempeño del aprendiz durante las actividades de inducción institucional.
2. Productos o Resultados: Se revisaron los productos generados durante las actividades, como, creaciones de marca, análisis de estrategias, segmentación de clientes

Informes de Autoevaluación: Se consideraron las reflexiones y observaciones del aprendiz sobre su propio desempeño.

3. PRESENTACIÓN

Señor aprendiz después de haber desarrollado una serie de actividades correspondientes a la guía de aprendizaje, realizaremos una evaluación del desempeño y/o valoración del producto entregado, para determinar el dominio que posee frente a los resultados de aprendizaje establecidos.

Duración de la prueba. 40 minutos
Sitio de Aplicación: CDITI -

Instrucciones para desarrollar el instrumento:

Señor Instructor:

- Diligencie los datos personales del aprendiz.
- Marque con una X en la columna SI o NO según corresponda.
- Justifique en la columna de observaciones cuando su concepto sea no satisfactorio.
- Recuerde que, para la aceptación total, el aprendiz debe aprobar todos los indicadores prescritos. Si no es así, proceda a concertar actividades remediales.
- Firme la evaluación.
- Comunique al evaluado, finalizada la evaluación, el resultado obtenido.

4. LISTA DE CHEQUEO DE PRODUCTO _____ Y/O DESEMPEÑO ___x____

CRITERIO DE EVALUACIÓN	SI	NO	OBSERVACIONES
3.1 Actividades de Reflexión Inicial:			
Argumenta con claridad la diferencia entre el rol del Cliente y el Usuario en un escenario de compra de moda.	X		cliente es el que compra y usuario el que usa el producto
Identifica correctamente la 'C' de Calidad del servicio comprometida (Velocidad, Calidez, Soluciones o Gratitud) ante una queja simulada	X		toda queja tiene se clasificación y según el tono y todo dice se clasifica.
Reconoce un Momento de Verdad Negativo recurrente en el servicio digital de moda y describe su impacto	X		Sí.
Analiza las emociones del cliente y cómo pueden afectar la experiencia de servicio.	X		según como se encuentra dicen sus sentimientos
Reflexiona sobre cómo el lenguaje y la actitud influyen en la percepción del cliente.	X		según como sea atendido el cliente depende si vuelve o no se debe tratar bien y amable
.2 Actividades de Contextualización e Identificación del Conocimiento:			
Incluye las cinco (5) partes principales (Información de la marca, Objetivo, Público, Mensaje y Plazos) del Brief de Diseño en su documentación	X		todo se clasifica según nuestra marca en el brief
Diferencia los canales de atención (redes sociales, email, presencial) y sus características principales.	X		en presencial es mejor en pero debe ser muy rápido para agradar al cliente
Establece un Mensaje Principal (Idea Central) que es coherente con la identidad de la marca definida en el Brief	X		toda marca tiene su valor y a lo que se dirige su centro

Powered by CamScanner

FORMATO INSTRUMENTO DE EVALUACIÓN LISTA DE CHEQUEO (DESEMPEÑO – PRODUCTO)
F08-9543-007 / 07 - 10 Versión 3

Proceso: Ejecución de la Formación Profesional
Procedimiento: Desarrollo Curricular

SENA
SERVICIO NACIONAL DE APRENDIZAJE

Define el Público Objetivo del proyecto usando características de Segmentación Psicográfica (valores, intereses, estilo de vida)	X		Si, como el buyer person
Reconoce cómo las herramientas digitales (chatbots, formularios, redes) influyen en la calidad del servicio.	X		de cualquier forma se debe tratar de la mejor manera
3.3 Actividades de Apropiación:			
Propone soluciones creativas ante reclamos o problemas del cliente en la simulación.	X		siempre haciendo sentir al cliente agradado.
Aplica lenguaje asertivo y gestos adecuados para mantener una comunicación efectiva.	X		amable, de buena manera decente.
Integra las etapas del ciclo del servicio en la dramatización (saludo, atención, solución, cierre).	X		claro, para que el cliente se sienta bien.
Muestra disposición para trabajar en equipo, respetando roles de cliente y asesor.	X		fue la de la clienta
Cierra la interacción con una muestra de Gratitud y la promesa de un Seguimiento	X		para luego de terminar el asesor se encuentre satisfecho y cualquier duda.
3.4 Actividades de Transferencia del Conocimiento:			
Diseña publicidad en redes sociales que promueve el Engagement (conexión/participación) sobre el simple Alcance o Conversión	X		el anuncio para atraer clientes
Integra los conocimientos de comunicación, empatía y protocolo al diseñar estrategias de servicio que fortalezcan la relación con su público objetivo.	X		para conectar
Evalúa críticamente experiencias de servicio reales (propias o de marcas conocidas), identificando aciertos y errores que puede aplicar o evitar en su proyecto personal.	X		para saber que se debe mejorar, etc.

VERIFICACIÓN

RECOMENDACIONES:		**JUICIO DE VALOR:** A: ___ D: ___
Dosquebradas – 9 de febrero	Firma del Evaluador (es): Natalia G	
	Firma del Evaluado (a):	

Powered by CamScanner

FORMATO INSTRUMENTO DE EVALUACIÓN LISTA DE CHEQUEO (DESEMPEÑO – PRODUCTO)
F08-9543-007 / 07 - 10 Versión 3

Proceso: Ejecución de la Formación Profesional
Procedimiento: Desarrollo Curricular

SENA
SERVICIO NACIONAL DE APRENDIZAJE

1. DENTIFICACIÒN GENERAL

Regional: Risaralda		
Centro de Formación: DCITI		
	Nombre del Evaluado: Barbara Gabriela Diaz Trujillo	Documento de Identidad 1088359723

2. IDENTIFICACIÒN LISTA DE CHEQUEO

Programa de Formación: Marketing Digital	**Ficha:** 3158891	Duración etapa Lectiva	2 años
		Duración etapa productiva	2 años
		Duración de la Formación	2 años
Nombre del Proyecto: Fase análisis		Duración:	
Fase del Proyecto: Fase análisis		Duración:	
Actividad del Proyecto:		Duración:	
Resultados de Aprendizaje: RECONOCER EL ESTILO DE COMUNICACIÓN ASOCIADO AL SERVICIO AL CLIENTE EN REDES SOCIALES DE ACUERDO CON POLÍTICAS DE LA EMPRESA.			

Clase de Evidencia **Desempeño** _x_ **Producto** _____

Nombre de la Evidencia:

1. Observación Directa: Se observó el desempeño del aprendiz durante las actividades de inducción institucional.
2. Productos o Resultados: Se revisaron los productos generados durante las actividades, como, creaciones de marca, análisis de estrategias, segmentación de clientes
Informes de Autoevaluación: Se consideraron las reflexiones y observaciones del aprendiz sobre su propio desempeño.

3. **PRESENTACIÓN**

Señor aprendiz después de haber desarrollado una serie de actividades correspondientes a la guía de aprendizaje, realizaremos una evaluación del desempeño y/o valoración del producto entregado, para determinar el dominio que posee frente a los resultados de aprendizaje establecidos.

Duración de la prueba. 40 minutos
Sitio de Aplicación: CDITI

Instrucciones para desarrollar el instrumento:
Señor Instructor:

- Diligencie los datos personales del aprendiz.
- Marque con una X en la columna SI o NO según corresponda.
- Justifique en la columna de observaciones cuando su concepto sea no satisfactorio.
- Recuerde que, para la aceptación total, el aprendiz debe aprobar todos los indicadores prescritos. Si no es así, proceda a concertar actividades remediales.
- Firme la evaluación.
- Comunique al evaluado, finalizada la evaluación, el resultado obtenido.

4. **LISTA DE CHEQUEO DE PRODUCTO** ____ **Y/O DESEMPEÑO** ___x___

CRITERIO DE EVALUACIÓN	SI	NO	OBSERVACIONES
3.1 Actividades de Reflexión Inicial:			
Argumenta con claridad la diferencia entre el rol del Cliente y el Usuario en un escenario de compra de moda.		X	Todavía logra confundir ✗
Identifica correctamente la 'C' de Calidad del servicio comprometida (Velocidad, Calidez, Soluciones o Gratitud) ante una queja simulada	X		Mejora la venta ✓
Reconoce un Momento de Verdad Negativo recurrente en el servicio digital de moda y describe su impacto	X		No hace una buena Imagen de la marca ✓
Analiza las emociones del cliente y cómo pueden afectar la experiencia de servicio.	X		Un cliente insatisfecho no vuelve ✓
Reflexiona sobre cómo el lenguaje y la actitud influyen en la percepción del cliente.	X		Un buen lengua garantiza una buena apariencia de la tienda
.2 Actividades de Contextualización e Identificación del Conocimiento:			
Incluye las cinco (5) partes principales (Información de la marca, Objetivo, Público, Mensaje y Plazos) del Brief de Diseño en su documentación	X		Algo corto pero bien hecho causa que la marca no esta llena de información.
Diferencia los canales de atención (redes sociales, email, presencial) y sus características principales.	X		Manejar distintos hace la marca sea visible en la atenc
Establece un Mensaje Principal (Idea Central) que es coherente con la identidad de la marca definida en el Brief	X		La identidad es como el público nos conoce. ✓

Powered by CamScanner

FORMATO INSTRUMENTO DE EVALUACIÓN LISTA DE CHEQUEO (DESEMPEÑO – PRODUCTO)
F08-9543-007 / 07 - 10 Versión 3

Proceso: Ejecución de la Formación Profesional
Procedimiento: Desarrollo Curricular

SENA
SERVICIO NACIONAL DE APRENDIZAJE

Define el Público Objetivo del proyecto usando características de Segmentación Psicográfica (valores, intereses, estilo de vida)		X	
Reconoce cómo las herramientas digitales (chatbots, formularios, redes) influyen en la calidad del servicio.	X		Son muy efectivos
3.3 Actividades de Apropiación:			
Propone soluciones creativas ante reclamos o problemas del cliente en la simulación.	X		Siempre hay que tratar al público con respeto
Aplica lenguaje asertivo y gestos adecuados para mantener una comunicación efectiva.	X		Causa una buena apariencia de la marca.
Integra las etapas del ciclo del servicio en la dramatización (saludo, atención, solución, cierre).	X		Garantiza un buen cliente
Muestra disposición para trabajar en equipo, respetando roles de cliente y asesor.	X		La practica hace mejorar la buena intención
Cierra la interacción con una muestra de Gratitud y la promesa de un Seguimiento		X	
3.4 Actividades de Transferencia del Conocimiento:			
Diseña publicidad en redes sociales que promueve el Engagement (conexión/participación) sobre el simple Alcance o Conversión	X		Hace que la marca y el público Interactuan entre sí
Integra los conocimientos de comunicación, empatía y protocolo al diseñar estrategias de servicio que fortalezcan la relación con su público objetivo.		X	
Evalúa críticamente experiencias de servicio reales (propias o de marcas conocidas), identificando aciertos y errores que puede aplicar o evitar en su proyecto personal.	X		Reconocer los errores hace mejorar a la persona

VERIFICACIÓN

RECOMENDACIONES:		JUICIO DE VALOR: A: ___ D: ___
Dosquebradas – 9 de febrero	Firma del Evaluador (es): Natalia G.	
	Firma del Evaluado (a): Barbara	

Powered by CamScanner

FORMATO INSTRUMENTO DE EVALUACIÓN LISTA DE CHEQUEO (DESEMPEÑO – PRODUCTO)
F08-9543-007 / 07 - 10 Versión 3

Proceso: Ejecución de la Formación Profesional
Procedimiento: Desarrollo Curricular

SENA
SERVICIO NACIONAL DE APRENDIZAJE

1. DENTIFICACIÓN GENERAL

Regional: Risaralda		
Centro de Formación: DCITI		
	Nombre del Evaluado: Estefany Garcia Gallego	Documento de Identidad 1004866159

2. IDENTIFICACIÓN LISTA DE CHEQUEO

Programa de Formación:	**Ficha:** 3158891	Duración etapa Lectiva	2 años
		Duración etapa productiva	2 años
		Duración de la Formación	2 años
Nombre del Proyecto: Fase análisis		Duración:	
Fase del Proyecto: Fase análisis		Duración:	
Actividad del Proyecto:		Duración:	
Resultados de Aprendizaje: RECONOCER EL ESTILO DE COMUNICACIÓN ASOCIADO AL SERVICIO AL CLIENTE EN REDES SOCIALES DE ACUERDO CON POLÍTICAS DE LA EMPRESA.			

Clase de Evidencia **Desempeño** x **Producto** _____

Nombre de la Evidencia:

1. Observación Directa: Se observó el desempeño del aprendiz durante las actividades de inducción institucional.
2. Productos o Resultados: Se revisaron los productos generados durante las actividades, como, creaciones de marca, análisis de estrategias, segmentación de clientes
Informes de Autoevaluación: Se consideraron las reflexiones y observaciones del aprendiz sobre su propio desempeño.

3. **PRESENTACIÓN**

Señor aprendiz después de haber desarrollado una serie de actividades correspondientes a la guía de aprendizaje, realizaremos una evaluación del desempeño y/o valoración del producto entregado, para determinar el dominio que posee frente a los resultados de aprendizaje establecidos.

Duración de la prueba. 40 minutos
Sitio de Aplicación: CDITI

Instrucciones para desarrollar el instrumento:
Señor Instructor:

- Diligencie los datos personales del aprendiz.
- Marque con una X en la columna SI o NO según corresponda.
- Justifique en la columna de observaciones cuando su concepto sea no satisfactorio.
- Recuerde que, para la aceptación total, el aprendiz debe aprobar todos los indicadores prescritos. Si no es así, proceda a concertar actividades remediales.
- Firme la evaluación.
- Comunique al evaluado, finalizada la evaluación, el resultado obtenido.

4. **LISTA DE CHEQUEO DE PRODUCTO** _____ **Y/O DESEMPEÑO** x

	CRITERIO DE EVALUACIÓN	SI	NO	OBSERVACIONES
	3.1 Actividades de Reflexión Inicial:	X		
X	Argumenta con claridad la diferencia entre el rol del Cliente y el Usuario en un escenario de compra de moda.	X	X	
✓	Identifica correctamente la 'C' de Calidad del servicio comprometida (Velocidad, Calidez, Soluciones o Gratitud) ante una queja simulada	X		porque atiendo bien y utilizo estas estrategias
✓	Reconoce un Momento de Verdad Negativo recurrente en el servicio digital de moda y describe su impacto	X		El que no llegue los pedidos porque engaña al cliente y no c a cumplir
✓	Analiza las emociones del cliente y cómo pueden afectar la experiencia de servicio.	X		si tiene estrés o tristeza puede que no esta paciente al ate
✓	Reflexiona sobre cómo el lenguaje y la actitud influyen en la percepción del cliente.	X		si te tratan bien y con bu paciencia envuelves al cliente
X	**.2 Actividades de Contextualización e Identificación del Conocimiento:**	X		
✓	Incluye las cinco (5) partes principales (Información de la marca, Objetivo, Público, Mensaje y Plazos) del Brief de Diseño en su documentación	X		si, agregue la información el objetivo, el publico, la propue de valor, en la los datos de mi em
✓	Diferencia los canales de atención (redes sociales, email, presencial) y sus características principales.	X		para dar información, Gma para clientes estrella y presencial para ver más la
✓	Establece un Mensaje Principal (Idea Central) que es coherente con la identidad de la marca definida en el Brief	X		la personalización depen y dar visualidad a los rape

Powered by CamScanner

FORMATO INSTRUMENTO DE EVALUACIÓN LISTA DE CHEQUEO (DESEMPEÑO – PRODUCTO)
F08-9543-007 / 07 - 10 Versión 3

Proceso: Ejecución de la Formación Profesional
Procedimiento: Desarrollo Curricular

SENA
SERVICIO NACIONAL DE APRENDIZAJE

Define el Público Objetivo del proyecto usando características de Segmentación Psicográfica (valores, intereses, estilo de vida)	X		gracias a los intereses y estilos de vida puedo definir un publico objetivo
Reconoce cómo las herramientas digitales (chatbots, formularios, redes) influyen en la calidad del servicio.	X		a ayudar a saber mas de la marca y tener interacion con clientes
3.3 Actividades de Apropiación:	X		
Propone soluciones creativas ante reclamos o problemas del cliente en la simulación.	X		pedir disculpas y darle informacion y decirle que la proxima que compre tendra descuento
Aplica lenguaje asertivo y gestos adecuados para mantener una comunicación efectiva.	X		si, tratar bien tendra descuento y alagar al cliente
Integra las etapas del ciclo del servicio en la dramatización (saludo, atención, solución, cierre).	X		si y mas la actitud, el cliente queda a gusto
Muestra disposición para trabajar en equipo, respetando roles de cliente y asesor.	X		si practique con mis compañeros y aprendi
Cierra la interacción con una muestra de Gratitud y la promesa de un Seguimiento	X		despues de que el cliente compre le agradece y dice que a la proxima le haran una promocion
3.4 Actividades de Transferencia del Conocimiento:	X		
Diseña publicidad en redes sociales que promueve el Engagement (conexión/participación) sobre el simple Alcance o Conversión	X		si para dar visualidad a la marca
Integra los conocimientos de comunicación, empatía y protocolo al diseñar estrategias de servicio que fortalezcan la relación con su público objetivo.	X		si he aprendido eso y asi es como conectar con mis clientes
Evalúa críticamente experiencias de servicio reales (propias o de marcas conocidas), identificando aciertos y errores que puede aplicar o evitar en su proyecto personal.	X		no, tener paciencia, no responder rapido y no ser amable

VERIFICACIÓN

RECOMENDACIONES:		**JUICIO DE VALOR:** A: ___ D: ___
Dosquebradas – 9 de febrero	**Firma del Evaluador (es):** Natalia G	
	Firma del Evaluado (a): Estefany Garcia Gallego	

Powered by CamScanner

FORMATO INSTRUMENTO DE EVALUACIÓN LISTA DE CHEQUEO (DESEMPEÑO – PRODUCTO)

F08-9543-007 / 07 - 10 Versión 3

Proceso: Ejecución de la Formación Profesional
Procedimiento: Desarrollo Curricular

SENA
SERVICIO NACIONAL DE APRENDIZAJE

1. DENTIFICACIÓN GENERAL

Regional: Risaralda		
Centro de Formación: DCITI		
	Nombre del Evaluado:	Documento de Identidad
	Mateo Giraldo Ros	1094060524

2. IDENTIFICACIÓN LISTA DE CHEQUEO

Programa de Formación: Marketing Digital para el Sistema mo	**Ficha:** 3158891	Duración etapa Lectiva	2 años
		Duración etapa productiva	2 años
		Duración de la Formación	2 años
Nombre del Proyecto: Fase análisis		Duración:	
Fase del Proyecto: Fase análisis		Duración:	
Actividad del Proyecto:		Duración:	
Resultados de Aprendizaje: RECONOCER EL ESTILO DE COMUNICACIÓN ASOCIADO AL SERVICIO AL CLIENTE EN REDES SOCIALES DE ACUERDO CON POLÍTICAS DE LA EMPRESA.			

Clase de Evidencia **Desempeño** X **Producto** _____

Nombre de la Evidencia:

1. Observación Directa: Se observó el desempeño del aprendiz durante las actividades de inducción institucional.
2. Productos o Resultados: Se revisaron los productos generados durante las actividades, como, creaciones de marca, análisis de estrategias, segmentación de clientes
   Informes de Autoevaluación: Se consideraron las reflexiones y observaciones del aprendiz sobre su propio desempeño.

3. **PRESENTACIÓN**

Señor aprendiz después de haber desarrollado una serie de actividades correspondientes a la guía de aprendizaje, realizaremos una evaluación del desempeño y/o valoración del producto entregado, para determinar el dominio que posee frente a los resultados de aprendizaje establecidos.

Duración de la prueba. 40 minutos
Sitio de Aplicación: CDITI

Instrucciones para desarrollar el instrumento:

Señor Instructor:

- Diligencie los datos personales del aprendiz.
- Marque con una X en la columna SI o NO según corresponda.
- Justifique en la columna de observaciones cuando su concepto sea no satisfactorio.
- Recuerde que, para la aceptación total, el aprendiz debe aprobar todos los indicadores prescritos. Si no es así, proceda a concertar actividades remediales.
- Firme la evaluación.
- Comunique al evaluado, finalizada la evaluación, el resultado obtenido.

4. **LISTA DE CHEQUEO DE PRODUCTO** ____ **Y/O DESEMPEÑO** ___x___

CRITERIO DE EVALUACIÓN	SI	NO	OBSERVACIONES
3.1 Actividades de Reflexión Inicial:			
Argumenta con claridad la diferencia entre el rol del Cliente y el Usuario en un escenario de compra de moda.	X		Sí, ya que el cliente es el que compra y el usuario lo disfruta,
Identifica correctamente la 'C' de Calidad del servicio comprometida (Velocidad, Calidez, Soluciones o Gratitud) ante una queja simulada	X		Sí, ya que hay que resolver los conflictos con los clientes,
Reconoce un Momento de Verdad Negativo recurrente en el servicio digital de moda y describe su impacto	X		Sí, ya que el cliente siempre tiene la razón.
Analiza las emociones del cliente y cómo pueden afectar la experiencia de servicio.	X		Sí, para saber los gustos y experiencias con el servicio
Reflexiona sobre cómo el lenguaje y la actitud influyen en la percepción del cliente.	X		Sí, ya que la forma como nos perciben también perciben la mar
.2 Actividades de Contextualización e Identificación del Conocimiento:			
Incluye las cinco (5) partes principales (Información de la marca, Objetivo, Público, Mensaje y Plazos) del Brief de Diseño en su documentación	X		Sí, ya que es importante para conocer la marca y sus objetivos.
Diferencia los canales de atención (redes sociales, email, presencial) y sus características principales.	X		Sí, ya que la atención al cliente es el principal servicio
Establece un Mensaje Principal (Idea Central) que es coherente con la identidad de la marca definida en el Brief	X		Sí, ya que es importante para dare una apertura a la marca,

Powered by CamScanner

FORMATO INSTRUMENTO DE EVALUACIÓN LISTA DE CHEQUEO (DESEMPEÑO – PRODUCTO)
F08-8543-007 / 07 - 10 Versión 3

Proceso: Ejecución de la Formación Profesional
Procedimiento: Desarrollo Curricular

SENA
SERVICIO NACIONAL DE APRENDIZAJE

Define el Público Objetivo del proyecto usando características de Segmentación Psicográfica (valores, intereses, estilo de vida)	X		sr, ya que así nos sirva de la mano con el buyerpersona,
Reconoce cómo las herramientas digitales (chatbots, formularios, redes) influyen en la calidad del servicio.	X		sr, ya que sirven para conocer la clientela mejor.
3.3 Actividades de Apropiación:			
Propone soluciones creativas ante reclamos o problemas del cliente en la simulación.	X		sr, ya que no se deben crear conflictos con clientes.
Aplica lenguaje asertivo y gestos adecuados para mantener una comunicación efectiva.	X		sr, ya que como nos perciben en la atención, perciben la marca
Integra las etapas del ciclo del servicio en la dramatización (saludo, atención, solución, cierre).	X		sr, para una mejor atención hacia el cliente.
Muestra disposición para trabajar en equipo, respetando roles de cliente y asesor.	X		sr ya que el orden es primordial
Cierra la interacción con una muestra de Gratitud y la promesa de un Seguimiento	X		sr, para hacer sentir comodo a el cliente.
3.4 Actividades de Transferencia del Conocimiento:			
Diseña publicidad en redes sociales que promueve el Engagement (conexión/participación) sobre el simple Alcance o Conversión	X		sr, ya que hace conocer más la marca.
Integra los conocimientos de comunicación, empatía y protocolo al diseñar estrategias de servicio que fortalezcan la relación con su público objetivo.	X		sr, ya que eso hace que el cliente sea mas amable.
Evalúa críticamente experiencias de servicio reales (propias o de marcas conocidas), identificando aciertos y errores que puede aplicar o evitar en su proyecto personal.	X		sr, para no cometer los mismos errores que ellos; mejorando.

VERIFICACIÓN

RECOMENDACIONES:		JUICIO DE VALOR: A:	D:
Dosquebradas – 9 de febrero	Firma del Evaluador (es): Natalia G		
	Firma del Evaluado (a): Matras Gerardo Ríos		

Powered by CamScanner

FORMATO INSTRUMENTO DE EVALUACIÓN LISTA DE CHEQUEO (DESEMPEÑO – PRODUCTO)
F08-9543-007 / 07 - 10 Versión 3

Proceso: Ejecución de la Formación Profesional
Procedimiento: Desarrollo Curricular

SENA
SERVICIO NACIONAL DE APRENDIZAJE

1. DENTIFICACIÓN GENERAL

Regional: Risaralda		
Centro de Formación: DCITI		
	Nombre del Evaluado: Gayser Oliver Hernandez Osorio	Documento de Identidad 1089099903

2. IDENTIFICACIÓN LISTA DE CHEQUEO

Programa de Formación: Marketing digital para el sistemamoda	Ficha: 3158891	Duración etapa Lectiva	2 años
		Duración etapa productiva	2 años
		Duración de la Formación	2 años
Nombre del Proyecto: Fase análisis		Duración:	
Fase del Proyecto: Fase análisis		Duración:	
Actividad del Proyecto:		Duración:	
Resultados de Aprendizaje: RECONOCER EL ESTILO DE COMUNICACIÓN ASOCIADO AL SERVICIO AL CLIENTE EN REDES SOCIALES DE ACUERDO CON POLÍTICAS DE LA EMPRESA.			

Clase de Evidencia **Desempeño** x **Producto** _____

Nombre de la Evidencia:

1. Observación Directa: Se observó el desempeño del aprendiz durante las actividades de inducción institucional.
2. Productos o Resultados: Se revisaron los productos generados durante las actividades, como, creaciones de marca, análisis de estrategias, segmentación de clientes
Informes de Autoevaluación: Se consideraron las reflexiones y observaciones del aprendiz sobre su propio desempeño.

3. **PRESENTACIÓN**
Señor aprendiz después de haber desarrollado una serie de actividades correspondientes a la guía de aprendizaje, realizaremos una evaluación del desempeño y/o valoración del producto entregado, para determinar el dominio que posee frente a los resultados de aprendizaje establecidos.

Duración de la prueba. 40 minutos
Sitio de Aplicación: CDITI

Instrucciones para desarrollar el instrumento:
Señor Instructor:
- Diligencie los datos personales del aprendiz.
- Marque con una X en la columna SI o NO según corresponda.
- Justifique en la columna de observaciones cuando su concepto sea no satisfactorio.
- Recuerde que, para la aceptación total, el aprendiz debe aprobar todos los indicadores prescritos. Si no es así, proceda a concertar actividades remediales.
- Firme la evaluación.
- Comunique al evaluado, finalizada la evaluación, el resultado obtenido.

4. **LISTA DE CHEQUEO DE PRODUCTO _____ Y/O DESEMPEÑO ___x___**

CRITERIO DE EVALUACIÓN	SI	NO	OBSERVACIONES
3.1 Actividades de Reflexión Inicial:			
Argumenta con claridad la diferencia entre el rol del Cliente y el Usuario en un escenario de compra de moda.	X		Puede exponer de mejor manera para la creación de Rich
Identifica correctamente la 'C' de Calidad del servicio comprometida (Velocidad, Calidez, Soluciones o Gratitud) ante una queja simulada	X		Puede aprender en como podría ser la respuesta
Reconoce un Momento de Verdad Negativo recurrente en el servicio digital de moda y describe su impacto	X		Si CUMPLE ✓
Analiza las emociones del cliente y cómo pueden afectar la experiencia de servicio.	X		Puede aprender de comentarios negativos
Reflexiona sobre cómo el lenguaje y la actitud influyen en la percepción del cliente.	X		Puede saber como actuar mediante los comentarios
.2 Actividades de Contextualización e Identificación del Conocimiento:			
Incluye las cinco (5) partes principales (Información de la marca, Objetivo, Público, Mensaje y Plazos) del Brief de Diseño en su documentación	X		Soy información personal y de mi marca
Diferencia los canales de atención (redes sociales, email, presencial) y sus características principales.	X		Si CUMPLE ✓
Establece un Mensaje Principal (Idea Central) que es coherente con la identidad de la marca definida en el Brief	X		Puede darle mayor coherencia mediante el brief para tener mas información

Powered by CamScanner

FORMATO INSTRUMENTO DE EVALUACIÓN LISTA DE CHEQUEO (DESEMPEÑO – PRODUCTO)
F08-9543-007 / 07 - 10 Versión 3

Proceso: Ejecución de la Formación Profesional
Procedimiento: Desarrollo Curricular

SENA
SERVICIO NACIONAL DE APRENDIZAJE

Define el Público Objetivo del proyecto usando características de Segmentación Psicográfica (valores, intereses, estilo de vida)	X		Pude crear un documento donde como podría en escenario
Reconoce cómo las herramientas digitales (chatbots, formularios, redes) influyen en la calidad del servicio.	X		Pude generar ideas de como aplicarse y como podría ser un escenario
3.3 Actividades de Apropiación:			
Propone soluciones creativas ante reclamos o problemas del cliente en la simulación.	X		mediante exposiciones
Aplica lenguaje asertivo y gestos adecuados para mantener una comunicación efectiva.	X		aplicar esta competencia pude Hacerme a los clientes mediante exposiciones
Integra las etapas del ciclo del servicio en la dramatización (saludo, atención, solución, cierre).	X		mediante pich y exposiciones
Muestra disposición para trabajar en equipo, respetando roles de cliente y asesor.	X		hice un trabajo de exposicion, pich
Cierra la interacción con una muestra de Gratitud y la promesa de un Seguimiento	X		Si cumple ✓
3.4 Actividades de Transferencia del Conocimiento:			
Diseña publicidad en redes sociales que promueve el Engagement (conexión/participación) sobre el simple Alcance o Conversión		X	no entendí muy bien el tema
Integra los conocimientos de comunicación, empatía y protocolo al diseñar estrategias de servicio que fortalezcan la relación con su público objetivo.	X		Si cumple ✓
Evalúa críticamente experiencias de servicio reales (propias o de marcas conocidas), identificando aciertos y errores que puede aplicar o evitar en su proyecto personal.	X		genere ideas para planes exposiciones de como hacer los pich

VERIFICACIÓN

RECOMENDACIONES:		**JUICIO DE VALOR:** A:	D:
Dosquebradas – 9 de febrero	Firma del Evaluador (es): Natalia G.		
	Firma del Evaluado (a):		

Powered by CamScanner

FORMATO INSTRUMENTO DE EVALUACIÓN LISTA DE CHEQUEO (DESEMPEÑO – PRODUCTO) F08-9543-007 / 07 - 10 Versión 3 Proceso: Ejecución de la Formación Profesional Procedimiento: Desarrollo Curricular	SENA SERVICIO NACIONAL DE APRENDIZAJE

1. DENTIFICACIÓN GENERAL

Regional: Risaralda		
Centro de Formación: DCITI sena		
	Nombre del Evaluado: yefferson reyes	Documento de Identidad 1123713103

2. IDENTIFICACIÓN LISTA DE CHEQUEO

Programa de Formación: marketing digital de moda	Ficha: __3158891__	Duración etapa Lectiva	2 años
		Duración etapa productiva	2 años
		Duración de la Formación	2 años
Nombre del Proyecto: Fase análisis		Duración:	
Fase del Proyecto: Fase análisis		Duración:	
Actividad del Proyecto:		Duración:	
Resultados de Aprendizaje: RECONOCER EL ESTILO DE COMUNICACIÓN ASOCIADO AL SERVICIO AL CLIENTE EN REDES SOCIALES DE ACUERDO CON POLÍTICAS DE LA EMPRESA.			

Clase de Evidencia Desempeño __x__ Producto _____
Nombre de la Evidencia:
1. Observación Directa: Se observó el desempeño del aprendiz durante las actividades de inducción institucional. 2. Productos o Resultados: Se revisaron los productos generados durante las actividades, como, creaciones de marca, análisis de estrategias, segmentación de clientes Informes de Autoevaluación: Se consideraron las reflexiones y observaciones del aprendiz sobre su propio desempeño.

3. PRESENTACIÓN

Señor aprendiz después de haber desarrollado una serie de actividades correspondientes a la guía de aprendizaje, realizaremos una evaluación del desempeño y/o valoración del producto entregado, para determinar el dominio que posee frente a los resultados de aprendizaje establecidos.

Duración de la prueba. 40 minutos
Sitio de Aplicación: ____CDITI____

Instrucciones para desarrollar el instrumento:
Señor Instructor:

- Diligencie los datos personales del aprendiz.
- Marque con una X en la columna SI o NO según corresponda.
- Justifique en la columna de observaciones cuando su concepto sea no satisfactorio.
- Recuerde que, para la aceptación total, el aprendiz debe aprobar todos los indicadores prescritos. Si no es así, proceda a concertar actividades remediales.
- Firme la evaluación.
- Comunique al evaluado, finalizada la evaluación, el resultado obtenido.

4. LISTA DE CHEQUEO DE PRODUCTO ____ Y/O DESEMPEÑO ___x____

CRITERIO DE EVALUACIÓN	SI	NO	OBSERVACIONES
3.1 Actividades de Reflexión Inicial:			
Argumenta con claridad la diferencia entre el rol del Cliente y el Usuario en un escenario de compra de moda.	X		cliente: el que compra Usuario: lo usa
Identifica correctamente la 'C' de Calidad del servicio comprometida (Velocidad, Calidez, Soluciones o Gratitud) ante una queja simulada	X		identifico la necesidad del cliente haciendo las preguntas c
Reconoce un Momento de Verdad Negativo recurrente en el servicio digital de moda y describe su impacto	X		responde con interes y cortesia
Analiza las emociones del cliente y cómo pueden afectar la experiencia de servicio.	X		ges tiono a situaciones negativas con calma
Reflexiona sobre cómo el lenguaje y la actitud influyen en la percepción del cliente.	X		Analizo la emocion del cliente para ayu mi lengu
.2 Actividades de Contextualización e Identificación del Conocimiento:			
Incluye las cinco (5) partes principales (Información de la marca, Objetivo, Público, Mensaje y Plazos) del Brief de Diseño en su documentación	X		incluyo informacion primordial mision, vision, publ
Diferencia los canales de atención (redes sociales, email, presencial) y sus características principales.	X		instagram: promocion email: mensajes presencial: venta
Establece un Mensaje Principal (Idea Central) que es coherente con la identidad de la marca definida en el Brief	X		si tengo una idea central de mi marca

Powered by CamScanner

FORMATO INSTRUMENTO DE EVALUACIÓN LISTA DE CHEQUEO (DESEMPEÑO – PRODUCTO)
F08-9543-007 / 07 - 10 Versión 3

Proceso: Ejecución de la Formación Profesional
Procedimiento: Desarrollo Curricular

SENA
SERVICIO NACIONAL DE APRENDIZAJE

✓	Define el Público Objetivo del proyecto usando características de Segmentación Psicográfica (valores, intereses, estilo de vida)	X		analizo su personalidad, estilo de vida para segmentar
✓	Reconoce cómo las herramientas digitales (chatbots, formularios, redes) influyen en la calidad del servicio.	X		las reconozco ayuda a facilitar la atencion
	3.3 Actividades de Apropiación:			
✓	Propone soluciones creativas ante reclamos o problemas del cliente en la simulación.	X		busco la mejor solución para cada cliente
✓	Aplica lenguaje asertivo y gestos adecuados para mantener una comunicación efectiva.	X		hablo de manera respetosa para garantizar una buena experiencia
✓	Integra las etapas del ciclo del servicio en la dramatización (saludo, atención, solución, cierre).	X		las integro y simulo cada uno
✓	Muestra disposición para trabajar en equipo, respetando roles de cliente y asesor.	X		siempre positivo sin importar las adversidades
✓	Cierra la interacción con una muestra de Gratitud y la promesa de un Seguimiento	X		si uso palabras adecuadas para despedir
	3.4 Actividades de Transferencia del Conocimiento:			
✓	Diseña publicidad en redes sociales que promueve el Engagement (conexión/participación) sobre el simple Alcance o Conversión	X		hago publicaciones creativas para atraer clientes
✓	Integra los conocimientos de comunicación, empatía y protocolo al diseñar estrategias de servicio que fortalezcan la relación con su público objetivo.	X		comunico todo con empatia para una buena experiencia
X	Evalúa críticamente experiencias de servicio reales (propias o de marcas conocidas), identificando aciertos y errores que puede aplicar o evitar en su proyecto personal.	X	X	

VERIFICACIÓN

RECOMENDACIONES:		**JUICIO DE VALOR:** A: ___ D: ___
Dosquebradas – 9 de febrero	**Firma del Evaluador (es):** Natalia G.	
	Firma del Evaluado (a): Yeffrend Reyes	

Powered by CamScanner

FORMATO INSTRUMENTO DE EVALUACIÓN LISTA DE CHEQUEO (DESEMPEÑO – PRODUCTO)
F08-9543-007 / 07 - 10 Versión 3

Proceso: Ejecución de la Formación Profesional
Procedimiento: Desarrollo Curricular

SENA
SERVICIO NACIONAL DE APRENDIZAJE

1. DENTIFICACIÓN GENERAL

Regional: Risaralda		
Centro de Formación: DCITI		
	Nombre del Evaluado: Sofia Bavaria B.	Documento de Identidad 1088872615

2. IDENTIFICACIÓN LISTA DE CHEQUEO

Programa de Formación: Marketing Digital.	**Ficha:** 3158891	Duración etapa Lectiva	2 años
		Duración etapa productiva	2 años
		Duración de la Formación	2 años
Nombre del Proyecto: Fase análisis		Duración:	
Fase del Proyecto: Fase análisis		Duración:	
Actividad del Proyecto:		Duración:	
Resultados de Aprendizaje: RECONOCER EL ESTILO DE COMUNICACIÓN ASOCIADO AL SERVICIO AL CLIENTE EN REDES SOCIALES DE ACUERDO CON POLÍTICAS DE LA EMPRESA.			

Clase de Evidencia **Desempeño** X **Producto** _____

Nombre de la Evidencia:

1. Observación Directa: Se observó el desempeño del aprendiz durante las actividades de inducción institucional.
2. Productos o Resultados: Se revisaron los productos generados durante las actividades, como, creaciones de marca, análisis de estrategias, segmentación de clientes

Informes de Autoevaluación: Se consideraron las reflexiones y observaciones del aprendiz sobre su propio desempeño.

3. PRESENTACIÓN

Señor aprendiz después de haber desarrollado una serie de actividades correspondientes a la guía de aprendizaje, realizaremos una evaluación del desempeño y/o valoración del producto entregado, para determinar el dominio que posee frente a los resultados de aprendizaje establecidos.

Duración de la prueba. 40 minutos
Sitio de Aplicación: CDITI

Instrucciones para desarrollar el instrumento:
Señor Instructor:

- Diligencie los datos personales del aprendiz.
- Marque con una X en la columna SI o NO según corresponda.
- Justifique en la columna de observaciones cuando su concepto sea no satisfactorio.
- Recuerde que, para la aceptación total, el aprendiz debe aprobar todos los indicadores prescritos. Si no es así, proceda a concertar actividades remediales.
- Firme la evaluación.
- Comunique al evaluado, finalizada la evaluación, el resultado obtenido.

4. LISTA DE CHEQUEO DE PRODUCTO _____ Y/O DESEMPEÑO X

CRITERIO DE EVALUACIÓN	SI	NO	OBSERVACIONES
3.1 Actividades de Reflexión Inicial:			
✓ Argumenta con claridad la diferencia entre el rol del Cliente y el Usuario en un escenario de compra de moda.	X		cliente el que compra y usuario el que usa la ropa.
✓ Identifica correctamente la 'C' de Calidad del servicio comprometida (Velocidad, Calidez, Soluciones o Gratitud) ante una queja simulada	X		siempre es primero la educación y el buen servicio al cliente y sobre todo el cliente siempre tiene la razón.
✓ Reconoce un Momento de Verdad Negativo recurrente en el servicio digital de moda y describe su impacto	X		
✓ Analiza las emociones del cliente y cómo pueden afectar la experiencia de servicio.	X		a veces el cliente puede llegar estresado y con mala actitud pero con un servicio bueno puede hacer que salga contento.
X Reflexiona sobre cómo el lenguaje y la actitud influyen en la percepción del cliente.	X		
.2 Actividades de Contextualización e Identificación del Conocimiento:			
X Incluye las cinco (5) partes principales (Información de la marca, Objetivo, Público, Mensaje y Plazos) del Brief de Diseño en su documentación	X		
✓ Diferencia los canales de atención (redes sociales, email, presencial) y sus características principales.	X		en todas tengo contenido diferente para los clientes de todas las edades.
✓ Establece un Mensaje Principal (Idea Central) que es coherente con la identidad de la marca definida en el Brief	X		si es sobre la feminidad y el empoderamiento femenino.

Powered by CamScanner

FORMATO INSTRUMENTO DE EVALUACIÓN LISTA DE CHEQUEO (DESEMPEÑO – PRODUCTO)
F08-9543-007 / 07 - 10 Versión 3

Proceso: Ejecución de la Formación Profesional
Procedimiento: Desarrollo Curricular

SENA
SERVICIO NACIONAL DE APRENDIZAJE

Define el Público Objetivo del proyecto usando características de Segmentación Psicográfica (valores, intereses, estilo de vida)	X	X		
Reconoce cómo las herramientas digitales (chatbots, formularios, redes) influyen en la calidad del servicio.	X	X		Buen comportamiento, buenas respuestas y soluciones para todo.
3.3 Actividades de Apropiación:				
Propone soluciones creativas ante reclamos o problemas del cliente en la simulación.	X	X		
Aplica lenguaje asertivo y gestos adecuados para mantener una comunicación efectiva.	X	X		siempre el saludo el hasta pronto y siempre con una sonrisa.
Integra las etapas del ciclo del servicio en la dramatización (saludo, atención, solución, cierre).	X	X		si siempre esta primero la educación,
Muestra disposición para trabajar en equipo, respetando roles de cliente y asesor.	X	X		
Cierra la interacción con una muestra de Gratitud y la promesa de un Seguimiento	X	X		
3.4 Actividades de Transferencia del Conocimiento:				
Diseña publicidad en redes sociales que promueve el Engagement (conexión/participación) sobre el simple Alcance o Conversión	X	X		si siempre trato de emplementar la creatividad con todo lo que el contenido conecte con mi publico.
Integra los conocimientos de comunicación, empatía y protocolo al diseñar estrategias de servicio que fortalezcan la relación con su público objetivo.	X	X		trato de manejar mucho la empatia con todos.
Evalúa críticamente experiencias de servicio reales (propias o de marcas conocidas), identificando aciertos y errores que puede aplicar o evitar en su proyecto personal.	X	X		

VERIFICACIÓN

RECOMENDACIONES:		**JUICIO DE VALOR:** A:	D:
Dosquebradas – 9 de febrero	Firma del Evaluador (es): Natalia B.		
	Firma del Evaluado (a): Sofía Cavvia B.		

Powered by CamScanner

FORMATO INSTRUMENTO DE EVALUACIÓN LISTA DE CHEQUEO (DESEMPEÑO – PRODUCTO)
F08-9543-007 / 07 - 10 Versión 3

Proceso: Ejecución de la Formación Profesional
Procedimiento: Desarrollo Curricular

SENA
SERVICIO NACIONAL DE APRENDIZAJE

1. DENTIFICACIÓN GENERAL

Regional: Risaralda		
Centro de Formación: DCITI		
	Nombre del Evaluado: Luisa María Moreno García	**Documento de Identidad** 1089606595

2. IDENTIFICACIÓN LISTA DE CHEQUEO

Programa de Formación: Marketing Digital	**Ficha:** 3158891	Duración etapa Lectiva	2 años
		Duración etapa productiva	2 años
		Duración de la Formación	2 años
Nombre del Proyecto: Fase análisis		Duración:	
Fase del Proyecto: Fase análisis		Duración:	
Actividad del Proyecto:		Duración:	
Resultados de Aprendizaje: RECONOCER EL ESTILO DE COMUNICACIÓN ASOCIADO AL SERVICIO AL CLIENTE EN REDES SOCIALES DE ACUERDO CON POLÍTICAS DE LA EMPRESA.			

Clase de Evidencia **Desempeño** X **Producto** _____

Nombre de la Evidencia:

1. Observación Directa: Se observó el desempeño del aprendiz durante las actividades de inducción institucional.
2. Productos o Resultados: Se revisaron los productos generados durante las actividades, como, creaciones de marca, análisis de estrategias, segmentación de clientes
Informes de Autoevaluación: Se consideraron las reflexiones y observaciones del aprendiz sobre su propio desempeño.

3. **PRESENTACIÓN**

Señor aprendiz después de haber desarrollado una serie de actividades correspondientes a la guía de aprendizaje, realizaremos una evaluación del desempeño y/o valoración del producto entregado, para determinar el dominio que posee frente a los resultados de aprendizaje establecidos.

Duración de la prueba. 40 minutos
Sitio de Aplicación: CDITI

Instrucciones para desarrollar el instrumento:
Señor Instructor:

- Diligencie los datos personales del aprendiz.
- Marque con una X en la columna SI o NO según corresponda:
- Justifique en la columna de observaciones cuando su concepto sea no satisfactorio.
- Recuerde que, para la aceptación total, el aprendiz debe aprobar todos los indicadores prescritos. Si no es así, proceda a concertar actividades remediales.
- Firme la evaluación.
- Comunique al evaluado, finalizada la evaluación, el resultado obtenido.

4. **LISTA DE CHEQUEO DE PRODUCTO** ____ **Y/O DESEMPEÑO** X

CRITERIO DE EVALUACIÓN	SI	NO	OBSERVACIONES
3.1 Actividades de Reflexión Inicial:			
Argumenta con claridad la diferencia entre el rol del Cliente y el Usuario en un escenario de compra de moda.	X		uno compra otro usa ✓
Identifica correctamente la 'C' de Calidad del servicio comprometida (Velocidad, Calidez, Soluciones o Gratitud) ante una queja simulada	X		debemos estar para la marca ✓
Reconoce un Momento de Verdad Negativo recurrente en el servicio digital de moda y describe su impacto		X	✓
Analiza las emociones del cliente y cómo pueden afectar la experiencia de servicio.	X		Amabilidad ✓
Reflexiona sobre cómo el lenguaje y la actitud influyen en la percepción del cliente.	X		manera de ser tratado ✓
.2 Actividades de Contextualización e Identificación del Conocimiento:			
Incluye las cinco (5) partes principales (Información de la marca, Objetivo, Público, Mensaje y Plazos) del Brief de Diseño en su documentación	X		esta muy completo ✓
Diferencia los canales de atención (redes sociales, email, presencial) y sus características principales.	X		No es lo mismo digital que presencial ✓
Establece un Mensaje Principal (Idea Central) que es coherente con la identidad de la marca definida en el Brief	X		Hablo de lo mismo y no pierdo el mensaje principal ✓

Powered by CamScanner

FORMATO INSTRUMENTO DE EVALUACIÓN LISTA DE CHEQUEO (DESEMPEÑO – PRODUCTO)
F08-9543-007 / 07 - 10 Versión 3

Proceso: Ejecución de la Formación Profesional
Procedimiento: Desarrollo Curricular

SENA
SERVICIO NACIONAL DE APRENDIZAJE

Define el Pùblico Objetivo del proyecto usando características de Segmentación Psicográfica (valores, intereses, estilo de vida)	X		que busca el cliente
Reconoce cómo las herramientas digitales (chatbots, formularios, redes) influyen en la calidad del servicio.	X		Respuesta rapida
3.3 Actividades de Apropiación:			
Propone soluciones creativas ante reclamos o problemas del cliente en la simulación.	X		de manera efectiva
Aplica lenguaje asertivo y gestos adecuados para mantener una comunicación efectiva.	X		decente
Integra las etapas del ciclo del servicio en la dramatización (saludo, atención, solución, cierre).	X		Las integro
Muestra disposición para trabajar en equipo, respetando roles de cliente y asesor.	X		entiendo cada rol
Cierra la interacción con una muestra de Gratitud y la promesa de un Seguimiento	X		es lo mas importante (Puede hacer Volver)
3.4 Actividades de Transferencia del Conocimiento:			
Diseña publicidad en redes sociales que promueve el Engagement (conexión/participación) sobre el simple Alcance o Conversión		X	X
Integra los conocimientos de comunicación, empatía y protocolo al diseñar estrategias de servicio que fortalezcan la relación con su público objetivo.	X		Mejor interacción
Evalúa críticamente experiencias de servicio reales (propias o de marcas conocidas), identificando aciertos y errores que puede aplicar o evitar en su proyecto personal.	X		No cometer errores

VERIFICACIÓN

RECOMENDACIONES:		JUICIO DE VALOR: A:	D:
Dosquebradas – 9 de febrero	Firma del Evaluador (es): Natalia G		
	Firma del Evaluado (a): Luisa Maria Moreno		

Powered by CamScanner

FORMATO INSTRUMENTO DE EVALUACIÓN LISTA DE CHEQUEO (DESEMPEÑO – PRODUCTO)
F08-9543-007 / 07 - 10 Versión 3

Proceso: Ejecución de la Formación Profesional
Procedimiento: Desarrollo Curricular

SENA
SERVICIO NACIONAL DE APRENDIZAJE

1. DENTIFICACIÒN GENERAL

Regional: Risaralda		
Centro de Formación: DCITI		
	Nombre del Evaluado: Valentina Gil Ramirez	Documento de Identidad 1140065054

2. IDENTIFICACIÒN LISTA DE CHEQUEO

Programa de Formación: marketing Digital moda.	**Ficha:** 3158891	Duración etapa Lectiva	2 años
		Duración etapa productiva	2 años
		Duración de la Formación	2 años
Nombre del Proyecto: Fase análisis		Duración:	
Fase del Proyecto: Fase análisis		Duración:	
Actividad del Proyecto:		Duración:	
Resultados de Aprendizaje: RECONOCER EL ESTILO DE COMUNICACIÓN ASOCIADO AL SERVICIO AL CLIENTE EN REDES SOCIALES DE ACUERDO CON POLÍTICAS DE LA EMPRESA.			

Clase de Evidencia **Desempeño** x **Producto** _____

Nombre de la Evidencia:

1. Observación Directa: Se observó el desempeño del aprendiz durante las actividades de inducción institucional.
2. Productos o Resultados: Se revisaron los productos generados durante las actividades, como, creaciones de marca, análisis de estrategias, segmentación de clientes
   Informes de Autoevaluación: Se consideraron las reflexiones y observaciones del aprendiz sobre su propio desempeño.

3. **PRESENTACIÓN**

Señor aprendiz después de haber desarrollado una serie de actividades correspondientes a la guía de aprendizaje, realizaremos una evaluación del desempeño y/o valoración del producto entregado, para determinar el dominio que posee frente a los resultados de aprendizaje establecidos.

Duración de la prueba: 40 minutos
Sitio de Aplicación: CDITI

Instrucciones para desarrollar el instrumento:
Señor Instructor:

- Diligencie los datos personales del aprendiz.
- Marque con una X en la columna SI o NO según corresponda.
- Justifique en la columna de observaciones cuando su concepto sea no satisfactorio.
- Recuerde que, para la aceptación total, el aprendiz debe aprobar todos los indicadores prescritos. Si no es así, proceda a concertar actividades remediales.
- Firme la evaluación.
- Comunique al evaluado, finalizada la evaluación, el resultado obtenido.

4. **LISTA DE CHEQUEO DE PRODUCTO** _____ **Y/O DESEMPEÑO** x

CRITERIO DE EVALUACIÓN	SI	NO	OBSERVACIONES
3.1 Actividades de Reflexión Inicial:			
Argumenta con claridad la diferencia entre el rol del Cliente y el Usuario en un escenario de compra de moda.	X		Cliente el que compra y usuario es quien lo va a u
Identifica correctamente la 'C' de Calidad del servicio comprometida (Velocidad, Calidez, Soluciones o Gratitud) ante una queja simulada	X		Si ya que responderia con rapidez y calidad
Reconoce un Momento de Verdad Negativo recurrente en el servicio digital de moda y describe su impacto	X		Cuando no responden y ya se aburre de escribir.
Analiza las emociones del cliente y cómo pueden afectar la experiencia de servicio.	X		Si porque tenemos que hacer sentir bien al cliente para que se sienta bien.
Reflexiona sobre cómo el lenguaje y la actitud influyen en la percepción del cliente.	X		Si por que hay que hacerlo sentir bien.
.2 Actividades de Contextualización e Identificación del Conocimiento:			
Incluye las cinco (5) partes principales (Información de la marca, Objetivo, Pùblico, Mensaje y Plazos) del Brief de Diseño en su documentación	X		Si incluye estas 5 importantes.
Diferencia los canales de atención (redes sociales, email, presencial) y sus características principales.	X		Si redes sociales las ver email responde presencial.
Establece un Mensaje Principal (Idea Central) que es coherente con la identidad de la marca definida en el Brief	X		Si conectar con mujeres que no encuentran lo que quieren

Powered by CamScanner

FORMATO INSTRUMENTO DE EVALUACIÓN LISTA DE CHEQUEO (DESEMPEÑO – PRODUCTO)
F08-9543-007 / 07 - 10 Versión 3

Proceso: Ejecución de la Formación Profesional
Procedimiento: Desarrollo Curricular

SENA
SERVICIO NACIONAL DE APRENDIZAJE

Define el Público Objetivo del proyecto usando características de Segmentación Psicográfica (valores, intereses, estilo de vida)	X		• Si yo creo que son mujeres urbanas con valores y intereses pero urbano femenino.
Reconoce cómo las herramientas digitales (chatbots, formularios, redes) influyen en la calidad del servicio.	X		• Si todo esto hace que el cliente se sienta mejor
3.3 Actividades de Apropiación:			
Propone soluciones creativas ante reclamos o problemas del cliente en la simulación.	X		• Si haría lo mejor para que el cliente se sienta siempre bien.
Aplica lenguaje asertivo y gestos adecuados para mantener una comunicación efectiva.	X		• Si lo hago sin incomodarlo mucho.
Integra las etapas del ciclo del servicio en la dramatización (saludo, atención, solución, cierre).	X		• Si saludo cordial, atención buena solución a lo que busca y un buen cierre para que vuelva.
Muestra disposición para trabajar en equipo, respetando roles de cliente y asesor.	X		• Si!
Cierra la interacción con una muestra de Gratitud y la promesa de un Seguimiento	X		• Si me despido de buena forma y pueda seguir con mi servicio
3.4 Actividades de Transferencia del Conocimiento:			
Diseña publicidad en redes sociales que promueve el Engagement (conexión/participación) sobre el simple Alcance o Conversión	X		• Si hago videos, subo fotos y respondo rápido y
Integra los conocimientos de comunicación, empatía y protocolo al diseñar estrategias de servicio que fortalezcan la relación con su público objetivo.	X		• Si busco que sería mejor para mis clientes o mi público para que se sientan bien
Evalúa críticamente experiencias de servicio reales (propias o de marcas conocidas), identificando aciertos y errores que puede aplicar o evitar en su proyecto personal.	X		• lo hago para que nada salga mal en mi marca

VERIFICACIÓN

RECOMENDACIONES:		**JUICIO DE VALOR:** A: D:
Dosquebradas – 9 de febrero	Firma del Evaluador (es): Natalia G.	
	Firma del Evaluado (a): Valentina Gil ~~Ramirez~~.	

Powered by CamScanner