APRENDIZ:	
FECHA:	
FICHA:	

PARÁMETROS DE EVALUACIÓN

CRITERIO	NIVEL 1: BÁSICO (1-2 pts)	NIVEL 2: EN DESARROLLO (3-4 pts)	NIVEL 3: COMPETENTE (5-6 pts)	PUNTAJE
APERTURA Y SALUDO	No se identifica o usa saludo genérico	Se identifica pero sin seguir protocolo	Saludo profesional, identificación completa y seguimiento de protocolo	
ESCUCHA ACTIVA	Interrumpe, no valida emociones	Escucha pero no refleja comprensión	Parafrasea, valida emociones y demuestra comprensión total	
MANEJO DE OBJECIONES	Se limita a disculpas sin solución	Ofrece solución genérica sin detalles	Ofrece solución específica con plazos y beneficios	
COMUNICACIÓN ASERTIVA	Lenguaje pasivo o agresivo	Comunicación clara pero poco empática	Lenguaje claro, empático y profesional	
PROCEDIMIENTO TÉCNICO	No consulta sistema o lo hace incorrectamente	Consulta sistema pero no comparte información	Consulta y comparte datos específicos (números, plazos)	
CIERRE DE GESTIÓN	Cierre abrupto sin confirmación	Cierre básico sin seguimiento	Cierre cordial con resumen y ofrecimiento de seguimiento	
NETIQUETA Y PROTOCOLO	No sigue normas del canal	Sigue algunas normas pero con errores	Sigue completamente protocolos y netiqueta del canal	
OBSERVACIONES				

EVALUADOR:	