INSTRUMENTO DE EVALUACIÓN – RÚBRICA

Centro de formación:	CGMLTI FONTIBON
Aprendiz evaluado:	Emily Pérez
Ficha de aprendizaje:	3336636
Competencia:	Atención omnicanal de requerimientos del cliente
Resultado complementario:	Responder solicitudes del cliente de acuerdo con procedimiento técnico de la campaña.

Actividad: Mejora de la Comunicación Oral en Atención Telefónica
Evidencia: Grabaciones de llamadas, presentación oral, audio comparativo y portafolio de ejercicios

Criterio de Evaluación	Competente	No competente
Entrega el portafolio de ejercicios de vocalización con evidencias	si	☐no
Realiza y entrega las 5 grabaciones de llamadas simuladas	☐ si	☐no
Presenta el audio comparativo “Antes y Después”	si	☐no
Se evidencia mejora en dicción, vocalización y entonación en el comparativo	☐si	☐no presenta ninguna complicación
Las llamadas grabadas se escuchan claras y comprensibles	☐si	☐no
Aplica pausas y ritmo adecuados durante la atención telefónica	☐si	☐no
La presentación oral explica claramente las técnicas aprendidas	☐si todo excelente	☐no
Demuestra control de la voz y seguridad al expresarse	☐si se escucha perfecto	☐no
Responde las solicitudes del cliente siguiendo el procedimiento técnico de la campaña	☐si	☐no

Cumple con la estructura y los tiempos establecidos en la actividad	☐si	☐no

Criterio de aprobación:

El aprendiz es COMPETENTE si cumple satisfactoriamente con todos los criterios de la rúbrica.

Si incumple uno o más criterios, el resultado es NO COMPETENTE.

EVALUADOR: Alejandra Altamar