INSTRUMENTO DE EVALUACIÓN – RÚBRICA

Centro de formación:	Centro de Gestión de Mercados, Logística y Tecnologías de la Información
Integrantes	Julian Bernal x, juliana Espindola 0, Jesús Vasquez*, Carlos Rocha #
Ficha de aprendizaje:	3336636
Competencia:	Atención omnicanal de requerimientos de clientes
Resultado de aprendizaje:	Responder solicitudes del cliente de acuerdo con procedimiento técnico de la campaña.

Actividad: Centro de Asertividad 360° - La Ruta del Asesor Asertivo
Evidencia: Aprobación de estaciones del desafío y desempeño en situaciones simuladas

Criterio de Evaluación	Competente	No competente
Se comunica de forma respetuosa, clara y profesional con el cliente	X 0 * #	
Aplica técnicas de comunicación asertiva en las diferentes estaciones	X 0 * #	
Maneja adecuadamente situaciones difíciles o conflictivas	X 0 * #	
Escucha activamente y responde de manera pertinente al cliente	X 0 *	#
Mantiene el control emocional durante las simulaciones	X 0 * #	
Sigue el procedimiento técnico de la campaña en cada escenario	X 0 * #	
Propone soluciones adecuadas dentro del rol de asesor	X 0 * #	
Aprueba satisfactoriamente las estaciones del desafío	X 0 * #	
Demuestra actitud de servicio y orientación al cliente	X 0 * #	

Criterio de aprobación:

El aprendiz es COMPETENTE si cumple satisfactoriamente con todos los criterios de la rúbrica y aprueba las estaciones del desafío.

Si incumple uno o más criterios o no supera alguna estación, el resultado es NO COMPETENTE.

AUDITOR: Neyiretd Pineda

OPORTUNIDADES DE MEJORA:los asesores tiene algunas muletillas “pues am ee “falta seguridad tienen algunos gentilicios “regalar deme “ finamente son muy amables y cordiales con los clientes.