	INSTRUMENTO DE EVALUACIÓN
	LISTA DE CHEQUEO (apropiación y conocimiento)

Identificación del instrumento	
Programa de formación:	Preselección de talento humano mediado por herramientas TIC
Competencia a desarrollar:	Atender clientes de acuerdo con procedimiento de servicio y normativa
Actividad	Juego de Roles
Resultado(s) de aprendizaje:	• Clasificar clientes, procedimientos y protocolos, según normas y políticas de la organización y el sector. • Operar sistemas de información y comunicación, según requerimientos del servicio, la organización y el sector. • Revisar condiciones de prestación del servicio y nivel de satisfacción de los clientes, según expectativas del mercado. • Plantear mejoras del servicio, en cumplimiento a necesidades de clientes, sistemas de calidad y expectativas del mercado.
Actividad de proyecto:	Desarrollar una simulación de atención al cliente aplicando protocolos de servicio, el uso de sistemas de información y la formulación de propuestas de mejora según el nivel de satisfacción del cliente.
Actividad de aprendizaje:	Desarrollar una simulación integral de atención al cliente donde se clasifiquen clientes y se apliquen procedimientos y protocolos conforme a la normativa, utilizando adecuadamente los sistemas de información y comunicación.

INSTRUCCIONES PARA EL DILIGENCIAMIENTO

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

Tenga en cuenta que estos indicadores debe tomarlos como referencia para evaluar la actividad 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	Saluda cordialmente al cliente			
2	Se presenta adecuadamente			
3	Escucha activamente al cliente			
4	Identifica correctamente la necesidad o problema			
5	Brinda información clara y precisa			
6	Usa lenguaje adecuado y respetuoso			
7	Demuestra empatía			
8	Maneja adecuadamente la herramienta (Sofía Plus u otra)			
9	Ofrece soluciones o alternativas			
10	Cierra la atención de forma adecuada			

Observaciones generales:

Valoración final:
✓ Aprobado
✗ Por mejorar

Firma del instructor: _____