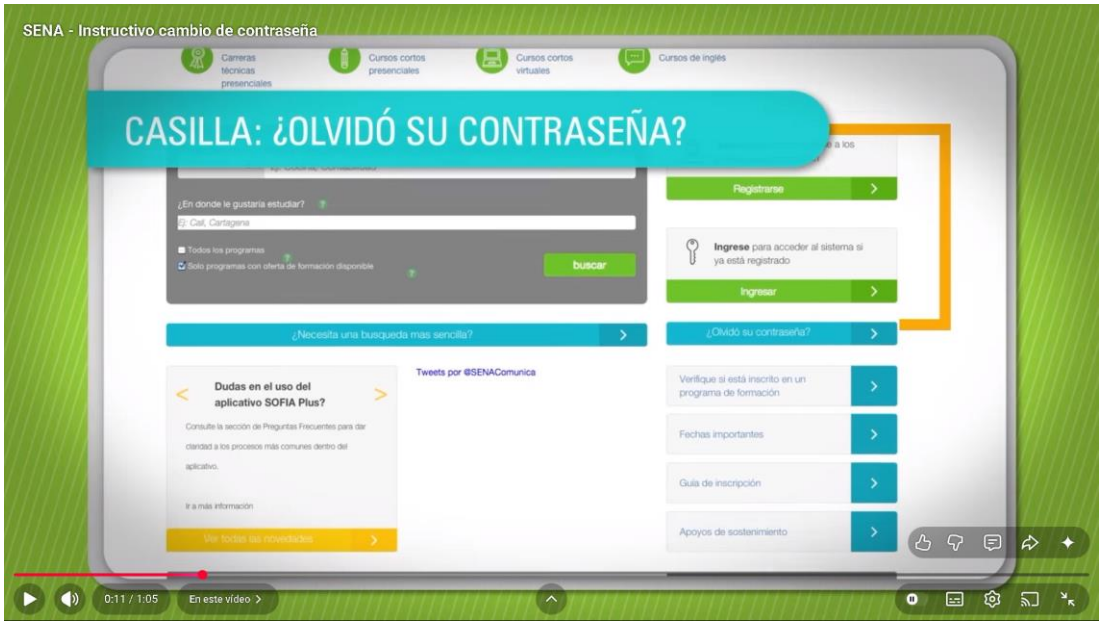
Material de Apoyo: Actividad de Apropiación del Conocimiento.

Juego de Roles



Fuente: https://www.youtube.com/watch?v=7TMRim1r0Cc&t=15s

- Caso 1: No recibe el correo de recuperación:

Situación: María intenta restablecer su contraseña, pero no recibe el correo electrónico después de varios minutos.

Cliente dice: “Ya hice el proceso de ‘¿Olvidaste tu contraseña?’ pero no me llega ningún correo.”

Objetivo del aprendiz:

Verificar si revisó la bandeja de entrada y SPAM.

Informar el tiempo estimado (1 a 5 minutos).

Indicar repetir el procedimiento si no llega el correo.

- Caso 2: Error al confirmar la contraseña:

Situación: Carlos logra acceder al enlace, pero el sistema no le permite guardar la nueva contraseña.

Cliente dice: “El sistema no me deja cambiar la contraseña, me sale error cuando la confirmo.”

Objetivo del aprendiz:

Explicar que ambas contraseñas deben ser exactamente iguales.

Recomendar escribirla con cuidado y verificar mayúsculas/minúsculas.

- Caso 3: Correo electrónico desactualizado

Situación: Luisa ya no tiene acceso al correo registrado en SOFIA PLUS.

Cliente dice: “El correo que tengo registrado ya no existe, no puedo recuperar la contraseña.”

Objetivo del aprendiz:

Informar que puede actualizar el correo sin ingresar a la plataforma.

Explicar que debe validar fecha de nacimiento y expedición del documento.

Orientar sobre el videotutorial.

- Caso 4: No puede cambiar el correo

Situación: Andrés intenta cambiar su correo, pero el sistema no se lo permite.

Cliente dice: “Intenté actualizar mi correo pero el sistema no me deja continuar.

Objetivo del aprendiz:

Indicar que debe acercarse presencialmente a Gestión Académica.

Recordar llevar documento de identidad.

- Caso 5: Usuario impaciente por el tiempo de espera

Situación: Sofía está molesta porque el correo tarda en llegar.

Cliente dice: “Esto es muy demorado, necesito entrar ya y no llega nada.”

Objetivo del aprendiz:

Manejar la emoción del cliente con empatía.

Explicar el tiempo estimado (1 a 5 minutos).

Sugerir revisar SPAM o repetir el proceso.

- Caso 6: Usuario no entiende el proceso

Situación: Juan no sabe cómo iniciar el restablecimiento de contraseña.

Cliente dice: “No sé cómo recuperar mi contraseña, no entiendo qué hacer.”

Objetivo del aprendiz:Explicar paso a paso: ingresar a SOFIA PLUS → clic en “¿Olvidaste tu contraseña?” → revisar correo → crear nueva contraseña.

Usar lenguaje claro y sencillo.