HERRAMIENTA DE EVALUACIÓN – SERVICIO AL CLIENTE

Criterio	4 - Excelente	3 - Bueno	2 - Básico	1 - Bajo
Presentación personal	Imagen impecable, adecuada al contexto, transmite confianza y profesionalismo	Buena presentación, algunos detalles por mejorar	Presentación poco adecuada o descuidada	Presentación inapropiada
Comunicación verbal	Se expresa con claridad, tono adecuado, lenguaje respetuoso y empático	Se comunica bien, aunque con leves fallas	Dificultad en la claridad o tono	Comunicación confusa o inapropiada
Comunicación no verbal	Excelente postura, contacto visual, gestos adecuados	Buena expresión corporal, con pequeños errores	Poca coherencia entre lenguaje verbal y no verbal	Lenguaje corporal negativo o inapropiado
Actitud de servicio	Muestra disposición, amabilidad, empatía y proactividad constante	Actitud positiva en la mayoría del tiempo	Actitud poco constante	Actitud negativa o indiferente
Identificación de necesidades del cliente	Escucha activamente, comprende y anticipa necesidades	Escucha y comprende necesidades básicas	Escucha limitada, requiere apoyo	No identifica necesidades
Manejo de situaciones problemáticas	Resuelve conflictos con seguridad, respeto y eficacia	Maneja situaciones con algunas dificultades	Presenta dificultad para resolver conflictos	No maneja adecuadamente los problemas
Aplicación de estándares de servicio	Cumple todos los protocolos y estándares establecidos	Cumple la mayoría de estándares	Cumple parcialmente	No aplica estándares
Trabajo en equipo (si aplica)	Colabora activamente, apoya y respeta a sus compañeros	Participa adecuadamente	Participación limitada	No coopera