3.2.3 Portafolio digital, marketing digital en redes sociales y tipología de clientes

Objetivo: Construir el portafolio digital y el perfil de clientes de la campaña, contrastándolo con un caso real del sector de Contact Center y BPO.

RÚBRICA ANALÍTICA

Resultado de Aprendizaje:	RAP 1 — Apropiar canales de comunicación
Aprendiz:	_____
Fecha:	_____ **Instructor(a):** Bibiana Zuluaga Z.

Producto a evaluar: Ficha de portafolio digital y perfil de tipos de clientes.

Criterio	Excelente (4)	Bueno (3)	Aceptable (2)	Insuficiente (1)
Ficha de portafolio digital	Cumple completamente: construye la ficha de portafolio digital con productos, categorización y características	Cumple en su mayoría: construye la ficha de portafolio digital con productos, categorización y características, con detalles menores por ajustar.	Cumple parcialmente: construye la ficha de portafolio digital con productos, categorización y características, requiere ajustes importantes.	No cumple o cumple mínimamente con: construye la ficha de portafolio digital con productos, categorización y características.
Tipología de clientes	Cumple completamente: define los tipos de cliente y sus parámetros de atención de forma pertinente	Cumple en su mayoría: define los tipos de cliente y sus parámetros de atención de forma pertinente, con detalles menores por ajustar.	Cumple parcialmente: define los tipos de cliente y sus parámetros de atención de forma pertinente, requiere ajustes importantes.	No cumple o cumple mínimamente con: define los tipos de cliente y sus parámetros de atención de forma pertinente.
Estrategia de redes sociales	Cumple completamente: propone una estrategia básica de redes sociales coherente con el portafolio	Cumple en su mayoría: propone una estrategia básica de redes sociales coherente con el portafolio, con detalles menores por ajustar.	Cumple parcialmente: propone una estrategia básica de redes sociales coherente con el portafolio, requiere ajustes importantes.	No cumple o cumple mínimamente con: propone una estrategia básica de redes sociales coherente con el portafolio.
Relación con clasificación de canales	Cumple completamente: relaciona el portafolio y la tipología de clientes con los canales clasificados en la actividad 3.2.1	Cumple en su mayoría: relaciona el portafolio y la tipología de clientes con los canales clasificados en la actividad 3.2.1, con detalles menores por ajustar.	Cumple parcialmente: relaciona el portafolio y la tipología de clientes con los canales clasificados en la actividad 3.2.1, requiere ajustes importantes.	No cumple o cumple mínimamente con: relaciona el portafolio y la tipología de clientes con los canales clasificados en la actividad 3.2.1.

Puntaje obtenido: _____ / 16 puntos

Observaciones generales:

3.2.3 Portafolio digital, marketing digital en redes sociales y tipología de clientes

Objetivo: Construir el portafolio digital y el perfil de clientes de la campaña, contrastándolo con un caso real del sector de Contact Center y BPO.

Firma del instructor(a): _____

Firma del aprendiz: _____