3.2.5 Netiqueta y protocolos de interacción con el usuario en canales digitales

Objetivo: Aplicar netiqueta y protocolo de interacción en una simulación de atención al usuario dentro de la plataforma omnicanal.

RÚBRICA ANALÍTICA

Resultado de Aprendizaje:	RAP 2 — Integrar canales de comunicación
Aprendiz:	_____
Fecha:	_____ **Instructor(a):** Bibiana Zuluaga Z.

Producto a evaluar: Guion de interacción simulada y lista de chequeo de netiqueta y protocolo.

Criterio	Excelente (4)	Bueno (3)	Aceptable (2)	Insuficiente (1)
Guion de interacción	Cumple completamente: redacta el guion de interacción aplicando apertura, indagación, gestión y cierre	Cumple en su mayoría: redacta el guion de interacción aplicando apertura, indagación, gestión y cierre, con detalles menores por ajustar.	Cumple parcialmente: redacta el guion de interacción aplicando apertura, indagación, gestión y cierre, requiere ajustes importantes.	No cumple o cumple mínimamente con: redacta el guion de interacción aplicando apertura, indagación, gestión y cierre.
Aplicación de netiqueta	Cumple completamente: aplica principios de netiqueta en cada intervención del guion	Cumple en su mayoría: aplica principios de netiqueta en cada intervención del guion, con detalles menores por ajustar.	Cumple parcialmente: aplica principios de netiqueta en cada intervención del guion, requiere ajustes importantes.	No cumple o cumple mínimamente con: aplica principios de netiqueta en cada intervención del guion.
Simulación con juego de roles	Cumple completamente: simula la atención de un caso mediante juego de roles con un compañero	Cumple en su mayoría: simula la atención de un caso mediante juego de roles con un compañero, con detalles menores por ajustar.	Cumple parcialmente: simula la atención de un caso mediante juego de roles con un compañero, requiere ajustes importantes.	No cumple o cumple mínimamente con: simula la atención de un caso mediante juego de roles con un compañero.
Lista de chequeo diligenciada	Cumple completamente: diligencia la lista de chequeo de netiqueta y protocolo aplicados	Cumple en su mayoría: diligencia la lista de chequeo de netiqueta y protocolo aplicados, con detalles menores por ajustar.	Cumple parcialmente: diligencia la lista de chequeo de netiqueta y protocolo aplicados, requiere ajustes importantes.	No cumple o cumple mínimamente con: diligencia la lista de chequeo de netiqueta y protocolo aplicados.

Puntaje obtenido: _____ / 16 puntos

Observaciones generales:

Firma del instructor(a): _____

Firma del aprendiz: _____