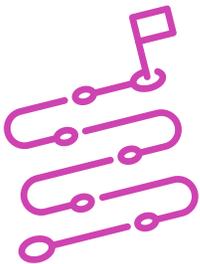


Actividad de Evaluación

Proceso de atención de usuarios

¿Qué vamos a lograr con esta actividad de evaluación para llegar al Aprendizaje Esperado (AE)?

Emplear técnicas para el intercambio de información con el entorno, cumpliendo con los asuntos legales y éticos correspondientes.



INDICACIONES

1. Mantengan los equipos con los que trabajaron en la Actividad de aprendizaje.
2. Procedan en forma ordenada, autónoma, reflexiva y colaborativa con el desarrollo de la actividad.
3. Cumplan con los plazos de desarrollo de la actividad y la presentación de resultados.
4. Cuiden del entorno material y humano, previniendo situaciones de riesgo según los protocolos establecidos, cumpliendo con los estándares de calidad y seguridad.

ACTIVIDAD

1. Elaboren un plan con mínimo 2 acciones que se deben y no se deben realizar con cada uno de los tipos de usuarios, y completen la siguiente tabla:

Tipo de cliente	¿Qué hacer?	¿Qué no hacer?
Cliente locuaz	1. 2.	1. 2.
Cliente descortés	1. 2.	1. 2.
Cliente enfadado	1. 2.	1. 2.
Cliente entendido	1. 2.	1. 2.
Cliente inexperto	1. 2.	1. 2.



2. Redacten un correo tipo, utilizando las técnicas de netiqueta y los pasos estudiados en clase para enviar un correo. El correo debe ir dirigido a un usuario (usuario1@evaluación.com) con el cual no pudieron contactarse vía telefónica para solucionar el problema que le aquejaba, tratándolo con respeto y solicitando el respeto correspondiente, sin hacer distinciones de ningún tipo. Además, envíenlo con copia para su jefe (jefe@evaluación.com).

Mensaje nuevo — ↗ ✕

Para

Cc

CCO |

Asunto

Enviar ▾

        ⋮ 

Presenta los estados de tus avances para ser retroalimentados por el o la docente y recuerda consultarle, en cualquier momento de la actividad, en caso de que surjan dudas o preguntas durante el proceso de construcción de tus conocimientos.

Rúbrica de Evaluación 100%

Indicadores	Niveles de logro			
	Excelente (4)	Bueno (3)	Regular (2)	Debe mejorar (1)
Elaboración del plan con las acciones que deben y no deben realizarse dependiendo de los distintos tipos de clientes.	Elaboran el plan con las acciones que se deben y no se deben realizar de forma correcta para los distintos tipos de clientes.	Elabora el plan con las acciones que se deben realizar o elaboran el plan con las acciones que no se deben realizar de forma correcta para los distintos tipos de clientes.	Elaboran el plan con las acciones que se deben y no se deben realizar de forma incorrecta para los distintos tipos de clientes.	Elabora el plan con las acciones que se deben realizar o elaboran el plan con las acciones que no se deben realizar de forma incorrecta para los distintos tipos de clientes.
Comunicación por escrito con claridad utilizando registros escritos pertinentes a la situación y relación con los interlocutores.	Redactan correo electrónico con claridad, respetando la estructura estudiada y utilizando registros pertinentes a la situación y relación con los interlocutores.	Redactan correo electrónico respetando la estructura estudiada, pero con falta de claridad utilizando registros pertinentes a la situación y relación con los interlocutores.	Redactan correo electrónico respetando la estructura estudiada y utilizando, en algunas ocasiones, registros pertinentes a la situación y relación con los interlocutores.	Redactan correo electrónico, pero no respetan estructura estudiada ni registros pertinentes a la situación y relación con los interlocutores.
Elaboración del plan y redacción de correo, tratando con respeto y solicitando el respeto correspondiente a su entorno e interlocutores sin hacer distinciones de ningún tipo.	Elaboran plan y redactan correo tratando con respeto y solicitando el respeto correspondiente sin hacer distinciones.	Elaboran plan y redactan correo tratando con respeto y solicitando el respeto correspondiente haciendo distinciones en algunas ocasiones.	Elaboran plan y redactan correo, tratando con respeto, pero no solicitándolo sin hacer distinciones.	Elaboran plan y redactan correo no tratando con respeto ni solicitándolo, haciendo distinciones en todo momento.
Trabajo eficaz en equipo durante el desarrollo de la actividad, tratando con respeto a los integrantes.	El equipo se comporta respetuosamente durante el desarrollo de la actividad, según lo establecido en el contexto e indicaciones.	El equipo se comporta respetuosamente durante el desarrollo de la actividad, según lo establecido en el contexto e instrucciones después que se les llama la atención en 1 oportunidad.	El equipo se comporta respetuosamente durante el desarrollo de la actividad, según lo establecido en el contexto e instrucciones, después que se les llama la atención en 2 oportunidades.	El equipo que, a pesar de llamarles la atención, no se comportan respetuosamente durante el desarrollo de la actividad, según lo establecido en el contexto e indicaciones.



Rúbrica de Evaluación 100%

Indicadores	Niveles de logro			
	Excelente (4)	Bueno (3)	Regular (2)	Debe mejorar (1)
Realización de las tareas de manera prolija, cumpliendo dentro de los plazos establecidos	Realiza las tareas de manera prolija, cumpliendo dentro de los plazos establecidos	Realiza las tareas de manera prolija, pero no cumple dentro de los plazos establecidos.	No realiza las tareas de manera prolija, pero cumple dentro de los plazos establecidos.	No realiza las tareas de manera prolija y no cumple dentro de los plazos establecidos.
Puntaje máximo	20 puntos			

