

# I. Guía Pedagógica del Módulo Atención telefónica a clientes en inglés

## Contenido

	Pág.
<b>I. Guía pedagógica</b>	
1. Descripción	3
2. Datos de identificación de la norma	4
3. Generalidades pedagógicas	5
4. Enfoque del módulo	13
5. Orientaciones didácticas y estrategias de aprendizaje por unidad	14
6. Prácticas/ejercicios/problemas/actividades	22
<b>II. Guía de evaluación</b>	36
7. Descripción	37
8. Tabla de ponderación	41
9. Materiales para el desarrollo de actividades de evaluación	42
10. Matriz de valoración o rúbrica	43

## 1. Descripción

La Guía Pedagógica es un documento que integra elementos técnico-metodológicos planteados de acuerdo con los principios y lineamientos del **Modelo Académico del CONALEP**, para orientar la práctica educativa del docente en el desarrollo de competencias previstas en los programas de estudio.

La finalidad que tiene esta guía es facilitar el aprendizaje de los alumnos, encauzar sus acciones y reflexiones y proporcionar situaciones en las que desarrollará las competencias. El docente debe asumir conscientemente un rol que facilite el proceso de aprendizaje, proponiendo y cuidando un encuadre que favorezca un ambiente seguro en el que los alumnos puedan aprender, tomar riesgos, equivocarse extrayendo de sus errores lecciones significativas, apoyarse mutuamente, establecer relaciones positivas y de confianza, crear relaciones significativas con adultos a quienes respetan no por su estatus como tal, sino como personas cuyo ejemplo, cercanía y apoyo emocional es valioso.

Es necesario destacar que el desarrollo de la competencia se concreta en el aula, ya que **formar con un enfoque en competencias significa crear experiencias de aprendizaje para que los alumnos adquieran la capacidad de movilizar, de forma integral, recursos que se consideran indispensables para saber resolver problemas en diversas situaciones o contextos**, e involucran las dimensiones cognitiva, afectiva y psicomotora; por ello, los programas de estudio, describen las competencias a desarrollar, entendiéndolas como la combinación integrada de conocimientos, habilidades, actitudes y valores que permiten el logro de un desempeño eficiente, autónomo, flexible y responsable del individuo en situaciones específicas y en un contexto dado. En consecuencia, la competencia implica la comprensión y transferencia de los conocimientos a situaciones de la vida real; ello exige relacionar, integrar, interpretar, inventar, aplicar y transferir los saberes a la resolución de problemas. Esto significa que **el contenido, los medios de enseñanza, las estrategias de aprendizaje, las formas de organización de la clase y la evaluación se estructuran en función de la competencia a formar**; es decir, el énfasis en la proyección curricular está en lo que los alumnos tienen que aprender, en las formas en cómo lo hacen y en su aplicación a situaciones de la vida cotidiana y profesional.

Considerando que el alumno está en el centro del proceso formativo, se busca acercarle elementos de apoyo que le muestren qué **competencias** va a desarrollar, cómo hacerlo y la forma en que se le evaluará. Es decir, mediante la guía pedagógica el alumno podrá **autogestionar su aprendizaje** a través del uso de estrategias flexibles y apropiadas que se transfieran y adopten a nuevas situaciones y contextos e ir dando seguimiento a sus avances a través de una autoevaluación constante, como base para mejorar en el logro y desarrollo de las competencias indispensables para un crecimiento académico y personal.

**2. Datos de Identificación de la Norma**

<b>Título:</b>	
<b>Unidad (es) de competencia laboral:</b> 1.	
<b>Código:</b>	<b>Nivel de competencia:</b>

### 3. Generalidades Pedagógicas

Con el propósito de difundir los criterios a considerar en la instrumentación de la presente guía entre los docentes y personal académico de planteles y Colegios Estatales, se describen **algunas consideraciones** respecto al desarrollo e intención de las competencias expresadas en los módulos correspondientes a la formación básica, propedéutica y profesional.

Los principios asociados a la **concepción constructivista del aprendizaje** mantienen una estrecha relación con los de la **educación basada en competencias**, la cual se ha concebido en el Colegio como el enfoque idóneo para orientar la formación ocupacional de los futuros profesionales técnicos y profesionales técnicos bachiller. Este enfoque constituye una de las opciones más viables para lograr la vinculación entre la educación y el sector productivo de bienes y servicios.

En los programas de estudio se proponen una serie de contenidos que se considera conveniente abordar para obtener los **Resultados de Aprendizaje establecidos**; sin embargo, se busca que este planteamiento le dé al docente la posibilidad de **desarrollarlos con mayor libertad y creatividad**.

En este sentido, se debe considerar que el papel que juegan el alumno y el docente en el marco del **Modelo Académico del CONALEP**, tenga entre otras, las siguientes características:

#### El alumno:

- ❖ Mejora su capacidad para resolver problemas.
- ❖ Aprende a trabajar en grupo y comunica sus ideas.
- ❖ Aprende a buscar información y a procesarla.
- ❖ Construye su conocimiento.
- ❖ Adopta una posición crítica y autónoma.
- ❖ Realiza los procesos de autoevaluación y coevaluación.

#### El docente:

- ❖ Organiza su formación continua a lo largo de su trayectoria profesional
- ❖ Domina y estructura los saberes para facilitar experiencias de aprendizaje significativo
- ❖ Planifica los procesos de enseñanza y de aprendizaje atendiendo al enfoque por competencias, y los ubica en contextos disciplinares, curriculares y sociales amplios
- ❖ Lleva a la práctica procesos de enseñanza y de aprendizaje de manera efectiva, creativa e innovadora a su contexto institucional Evalúa los procesos de enseñanza y de aprendizaje con un enfoque formativo Construye ambientes para el aprendizaje autónomo y colaborativo Contribuye a la generación de un ambiente que facilite el desarrollo sano e integral de los estudiantes
- ❖ Participa en los proyectos de mejora continua de su escuela y apoya la gestión institucional

En esta etapa se requiere una mejor y mayor organización académica que apoye en forma relativa la actividad del alumno, que en este caso es mucho mayor que la del docente; lo que no quiere decir que su labor sea menos importante. **El docente en lugar de transmitir vertical y unidireccionalmente los conocimientos, es un mediador del aprendizaje**, ya que:

- Planea y diseña experiencias y actividades necesarias para la adquisición de las competencias previstas. Asimismo, define los ambientes de aprendizaje, espacios y recursos adecuados para su logro.
- Proporciona oportunidades de aprendizaje a los estudiantes apoyándose en metodologías y estrategias didácticas pertinentes a los Resultados de Aprendizaje.
- Ayuda también al alumno a asumir un rol más comprometido con su propio proceso, invitándole a tomar decisiones.
- Facilita el aprender a pensar, fomentando un nivel más profundo de conocimiento.
- Ayuda en la creación y desarrollo de grupos colaborativos entre los alumnos.
- Guía permanentemente a los alumnos.
- Motiva al alumno a poner en práctica sus ideas, animándole en sus exploraciones y proyectos.

Considerando la importancia de que el docente planee y despliegue con libertad su experiencia y creatividad para el desarrollo de las competencias consideradas en los programas de estudio y especificadas en los Resultados de Aprendizaje, en las competencias de las Unidades de Aprendizaje, así como en la competencia del módulo; **podrá proponer y utilizar todas las estrategias didácticas que considere necesarias** para el logro de estos fines educativos, con la recomendación de que fomente, preferentemente, las estrategias y técnicas didácticas que se describen en este apartado.

Al respecto, entenderemos como estrategias didácticas los planes y actividades orientados a un desempeño exitoso de los resultados de aprendizaje, que incluyen estrategias de enseñanza, estrategias de aprendizaje, métodos y técnicas didácticas, así como, acciones paralelas o alternativas que el docente y los alumnos realizarán para obtener y verificar el logro de la competencia; bajo este tenor, **la autoevaluación debe ser considerada también como una estrategia por excelencia para educar al alumno en la responsabilidad y para que aprenda a valorar, criticar y reflexionar sobre el proceso de enseñanza y su aprendizaje individual.**

Es así como la selección de estas estrategias debe orientarse hacia un enfoque constructivista del conocimiento y estar dirigidas a que **los alumnos observen y estudien su entorno**, con el fin de generar nuevos conocimientos en contextos reales y el desarrollo de las capacidades reflexivas y críticas de los alumnos.

Desde esta perspectiva, a continuación se describen brevemente los tipos de aprendizaje que guiarán el diseño de las estrategias y las técnicas que deberán emplearse para el desarrollo de las mismas:

## TIPOS APRENDIZAJES.

### *Significativo*

Se fundamenta en una concepción constructivista del aprendizaje, la cual se nutre de diversas concepciones asociadas al cognoscitivismo, como la teoría psicogenética de Jean Piaget, el enfoque sociocultural de Vygotsky y la teoría del aprendizaje significativo de Ausubel.

Dicha concepción sostiene que el ser humano tiene la disposición de **aprender verdaderamente sólo aquello a lo que le encuentra sentido** en virtud de que está vinculado con su entorno o con sus conocimientos previos. Con respecto al comportamiento del alumno, se espera que sean capaces de desarrollar aprendizajes significativos, en una amplia gama de situaciones y circunstancias, lo cual equivale a **“aprender a aprender”**, ya que de ello depende la construcción del conocimiento.

### *Colaborativo.*

El aprendizaje colaborativo puede definirse como el conjunto de métodos de instrucción o entrenamiento para uso en grupos, así como de estrategias para propiciar el desarrollo de habilidades mixtas (aprendizaje y desarrollo personal y social). En el aprendizaje colaborativo **cada miembro del grupo es responsable de su propio aprendizaje, así como del de los restantes miembros del grupo** (Johnson, 1993.)

Más que una técnica, el aprendizaje colaborativo es considerado una filosofía de interacción y una forma personal de trabajo, que implica el manejo de aspectos tales como el **respeto a las contribuciones y capacidades individuales de los miembros del grupo** (Maldonado Pérez, 2007). Lo que lo distingue de otro tipo de situaciones grupales, es el desarrollo de la interdependencia positiva entre los alumnos, es decir, de una toma de conciencia de que **sólo es posible lograr las metas individuales de aprendizaje si los demás compañeros del grupo también logran las suyas**.

El aprendizaje colaborativo surge a través de transacciones entre los alumnos, o entre el docente y los alumnos, en un proceso en el cual cambia la responsabilidad del aprendizaje, del docente como experto, al alumno, y asume que el docente es también un sujeto que aprende. Lo más importante en la formación de grupos de trabajo colaborativo es vigilar que los elementos básicos estén claramente estructurados en cada sesión de trabajo. Sólo de esta manera se puede lograr que se produzca, tanto el esfuerzo colaborativo en el grupo, como una estrecha relación entre la colaboración y los resultados (Jonhson & F. Jonhson, 1997).

Los elementos básicos que deben estar presentes en los grupos de trabajo colaborativo para que éste sea efectivo son:

- la interdependencia positiva.
- la responsabilidad individual.
- la interacción promotora.
- el uso apropiado de destrezas sociales.
- el procesamiento del grupo.

Asimismo, el trabajo colaborativo se caracteriza principalmente por lo siguiente:

- Se desarrolla mediante **acciones de cooperación, responsabilidad, respeto y comunicación**, en forma sistemática, entre los integrantes del grupo y subgrupos.
- Va **más allá que sólo el simple trabajo en equipo** por parte de los alumnos. Básicamente se puede orientar a que los alumnos intercambien información y trabajen en tareas hasta que todos sus miembros las han entendido y terminado, aprendiendo a través de la colaboración.
- Se distingue por el desarrollo de una **interdependencia positiva entre los alumnos**, en donde se tome conciencia de que sólo es posible lograr las metas individuales de aprendizaje si los demás compañeros del grupo también logran las suyas.
- Aunque en esencia esta estrategia promueve la actividad en pequeños grupos de trabajo, se debe cuidar en el planteamiento de las actividades que **cada integrante obtenga una evidencia personal para poder integrarla a su portafolio de evidencias**.

### ***Aprendizaje Basado en Problemas.***

Consiste en la presentación de **situaciones reales o simuladas** que requieren la aplicación del conocimiento, en las cuales el **alumno debe analizar la situación y elegir o construir una o varias alternativas para su solución** (Díaz Barriga Arceo, 2003). Es importante aplicar esta estrategia ya que **las competencias se adquieren en el proceso de solución de problemas** y en este sentido, el alumno aprende a solucionarlos cuando se enfrenta a problemas de su vida cotidiana, a problemas vinculados con sus vivencias dentro del Colegio o con la profesión. Asimismo, el alumno se apropia de los conocimientos, habilidades y normas de comportamiento que le permiten la aplicación creativa a nuevas situaciones sociales, profesionales o de aprendizaje, por lo que:

- Se puede trabajar en forma individual o de grupos pequeños de alumnos que se reúnen a analizar y a resolver un problema seleccionado o diseñado especialmente para el logro de ciertos resultados de aprendizaje.
- Se debe presentar primero el problema, se identifican las necesidades de aprendizaje, se busca la información necesaria y finalmente se regresa al problema con una solución o se identifican problemas nuevos y se repite el ciclo.

- Los problemas deben estar diseñados para motivar la búsqueda independiente de la información a través de todos los medios disponibles para el alumno y además generar discusión o controversia en el grupo.
- El mismo diseño del problema debe estimular que los alumnos utilicen los aprendizajes previamente adquiridos.
- El diseño del problema debe comprometer el interés de los alumnos para examinar de manera profunda los conceptos y objetivos que se quieren aprender.
- El problema debe estar en relación con los objetivos del programa de estudio y con problemas o situaciones de la vida diaria para que los alumnos encuentren mayor sentido en el trabajo que realizan.
- Los problemas deben llevar a los alumnos a tomar decisiones o hacer juicios basados en hechos, información lógica y fundamentada, y obligarlos a justificar sus decisiones y razonamientos.
- Se debe centrar en el alumno y no en el docente.

## TÉCNICAS

### ***Método de proyectos.***

Es una técnica didáctica que incluye actividades que pueden requerir que los alumnos **investiguen, construyan y analicen información** que coincida con los objetivos específicos de una tarea determinada en la que se **organizan actividades desde una perspectiva experiencial**, donde el alumno aprende a través de la práctica personal, activa y directa con el propósito de aclarar, reforzar y construir aprendizajes (Intel Educación).

Para definir proyectos efectivos se debe considerar principalmente que:

- Los alumnos son el centro del proceso de aprendizaje.
- Los proyectos se enfocan en resultados de aprendizaje acordes con los programas de estudio.
- Las preguntas orientadoras conducen la ejecución de los proyectos.
- Los proyectos involucran múltiples tipos de evaluaciones continuas.
- El proyecto tiene conexiones con el mundo real.
- Los alumnos demuestran conocimiento a través de un producto o desempeño.
- La tecnología apoya y mejora el aprendizaje de los alumnos.

- Las destrezas de pensamiento son integrales al proyecto.

Para el presente módulo se hacen las siguientes recomendaciones:

- Integrar varios módulos mediante el método de proyectos, lo cual es ideal para desarrollar un trabajo colaborativo.
- En el planteamiento del proyecto, cuidar los siguientes aspectos:
  - ✓ Establecer el alcance y la complejidad.
  - ✓ Determinar las metas.
  - ✓ Definir la duración.
  - ✓ Determinar los recursos y apoyos.
  - ✓ Establecer preguntas guía. Las preguntas guía conducen a los alumnos hacia el logro de los objetivos del proyecto. La cantidad de preguntas guía es proporcional a la complejidad del proyecto.
  - ✓ Calendarizar y organizar las actividades y productos preliminares y definitivos necesarias para dar cumplimiento al proyecto.
- Las actividades deben ayudar a responsabilizar a los alumnos de su propio aprendizaje y a **aplicar competencias adquiridas** en el salón de clase en **proyectos reales**, cuyo planteamiento se basa en un problema real e **involucra distintas áreas**.
- El proyecto debe implicar que los alumnos **participen en un proceso de investigación**, en el que **utilicen diferentes estrategias de estudio**; puedan participar en el proceso de planificación del propio aprendizaje y les ayude a ser flexibles, reconocer al "otro" y comprender su propio entorno personal y cultural. Así entonces se debe favorecer el desarrollo de **estrategias de indagación, interpretación y presentación del proceso seguido**.
- De acuerdo a algunos teóricos, mediante el método de proyectos los alumnos buscan soluciones a problemas no convencionales, cuando llevan a la práctica el hacer y depurar preguntas, debatir ideas, hacer predicciones, diseñar planes y/o experimentos, recolectar y analizar datos, establecer conclusiones, comunicar sus ideas y descubrimientos a otros, hacer nuevas preguntas, crear artefactos o propuestas muy concretas de orden social, científico, ambiental, etc.
- En la gran mayoría de los casos los proyectos se llevan a cabo **fuera del salón de clase** y, dependiendo de la orientación del proyecto, en muchos de los casos pueden **interactuar con sus comunidades** o permitirle un **contacto directo con las fuentes de información** necesarias para el planteamiento de su trabajo. Estas experiencias en las que se ven involucrados hacen que aprendan a manejar y usar los recursos de los que disponen como el tiempo y los materiales.
- Como medio de evaluación se recomienda que todos los proyectos tengan **una o más presentaciones del avance para evaluar resultados** relacionados con el proyecto.
- Para conocer acerca del progreso de un proyecto se puede:

- ✓ Pedir reportes del progreso.
- ✓ Presentaciones de avance,
- ✓ Monitorear el trabajo individual o en grupos.
- ✓ Solicitar una bitácora en relación con cada proyecto.
- ✓ Calendarizar sesiones semanales de reflexión sobre avances en función de la revisión del plan de proyecto.

### **Estudio de casos.**

El estudio de casos es una técnica de enseñanza en la que los alumnos **aprenden sobre la base de experiencias y situaciones de la vida real**, y se permiten así, construir su propio aprendizaje en un contexto que los aproxima a su entorno. Esta técnica se basa en la participación activa y en procesos colaborativos y democráticos de discusión de la situación reflejada en el caso, por lo que:

- Se deben representar situaciones problemáticas diversas de la vida para que se estudien y analicen.
- Se pretende que los alumnos generen soluciones validas para los posibles problemas de carácter complejo que se presenten en la realidad futura.
- Se deben proponer datos concretos para reflexionar, analizar y discutir en grupo y encontrar posibles alternativas para la solución del problema planteado. Guiar al alumno en la generación de alternativas de solución, le permite desarrollar la habilidad creativa, la capacidad de innovación y representa un recurso para conectar la teoría a la práctica real.
- Debe permitir reflexionar y contrastar las propias conclusiones con las de otros, aceptarlas y expresar sugerencias.

El estudio de casos es pertinente usarlo cuando se pretende:

- Analizar un problema.
- Determinar un método de análisis.
- Adquirir agilidad en determinar alternativas o cursos de acción.
- Tomar decisiones.

Algunos teóricos plantean las siguientes fases para el estudio de un caso:

- **Fase preliminar:** Presentación del caso a los participantes
- **Fase de eclosión:** "Explosión" de opiniones, impresiones, juicios, posibles alternativas, etc., por parte de los participantes.
- **Fase de análisis:** En esta fase es preciso llegar hasta la determinación de aquellos hechos que son significativos. Se concluye esta fase cuando se ha conseguido una síntesis aceptada por todos los miembros del grupo.
- **Fase de conceptualización:** Es la formulación de conceptos o de principios concretos de acción, aplicables en el caso actual y que permiten ser utilizados o transferidos en una situación parecida.

### **Interrogación.**

Consiste en llevar a los alumnos a la **discusión y al análisis de situaciones o información**, con base en preguntas planteadas y formuladas por el docente o por los mismos alumnos, con el fin de explorar las capacidades del pensamiento al activar sus procesos cognitivos; se recomienda **integrar esta técnica de manera sistemática y continua** a las anteriormente descritas y al abordar cualquier tema del programa de estudio.

### **Participativo-vivenciales.**

Son un conjunto de elementos didácticos, sobre todo los que exigen un grado considerable de **involucramiento y participación de todos los miembros del grupo** y que sólo tienen como límite el grado de imaginación y creatividad del facilitador.

Los ejercicios vivenciales son una alternativa para llevar a cabo el proceso enseñanza-aprendizaje, no sólo porque facilitan la transmisión de conocimientos, sino porque además permiten **identificar y fomentar aspectos de liderazgo, motivación, interacción y comunicación del grupo**, etc., los cuales son de vital importancia para la organización, desarrollo y control de un grupo de aprendizaje.

Los ejercicios vivenciales resultan ser una situación planeada y estructurada de tal manera que representan una experiencia muy atractiva, divertida y hasta emocionante. El juego significa apartarse, salirse de lo rutinario y monótono, para asumir un papel o personaje a través del cual el individuo pueda manifestar lo que verdaderamente es o quisiera ser sin temor a la crítica, al rechazo o al ridículo.

El desarrollo de estas experiencias se encuentra determinado por los conocimientos, habilidades y actitudes que el grupo requiera revisar o analizar y por sus propias vivencias y necesidades personales.

#### 4. Enfoque del Módulo

El módulo de **Atención telefónica a clientes en inglés** enfatiza la adquisición y el desarrollo de habilidades orales específicas para una actuación pertinente; en la cual, se obtenga el mensaje y se cumpla el objetivo de una llamada telefónica de una manera rápida, específica y clara, situando así al alumno en un contexto que le brinde herramientas para entablar y mantener una conversación telefónica tanto en la lengua materna como en el inglés.

La comunicación oral natural se da en una interacción presencial en la cual, no sólo los elementos lingüísticos sirven como apoyo para la transmisión y recepción del mensaje, sino los extralingüísticos o no verbales que incluyen desde los movimientos corporales hasta los sonidos emitidos por el receptor del mensaje para indicar comprensión, acuerdo, desacuerdo, entre otros. En el caso del teléfono, como medio de comunicación específico, la falta de apoyo visual pudiese ser un factor para la falta de comprensión de la llamada, la cual incluye: intención del hablante, objetivo de la llamada y el mensaje en sí.

El teléfono es una herramienta importante para uso personal, escolar y de negocios debido a la rápida comunicación que con éste se establece; por ello, reforzar las habilidades orales y auditivas personales para la actuación telefónica marca no sólo un apoyo de desempeño personal sino profesional. En este aspecto la atención telefónica cobra un gran interés debido a que este medio permite la resolución de conflictos para evitar la pérdida de clientes la cual repercute en pérdidas económicas de una empresa; por ello las personas que estén a cargo de recibir o realizar llamadas telefónicas deben contar con las estrategias adecuadas para guiar una conversación en beneficio del cliente y de la empresa.

Es por ello que en este módulo se establecen estrategias que le permitan al alumno mejorar sus habilidades de comprensión, crear una base de frases telefónicas útiles y aplicar reglas de etiqueta telefónica para sortear la falta de contacto visual y llevar a cabo una comunicación asertiva. Para ello, el alumno practicará la expresión clara, pausada y audible para que el oyente comprenda su mensaje, así como una escucha activa, la cual incluya selección y discriminación de aspectos específicos del mensaje. Finalmente, a través de elementos prácticos basados en situaciones similares a las requeridas en un ambiente laboral, se pretende sensibilizar al alumno a que funcione como filtro, como contacto, como receptor de mensajes y, en última instancia como apoyo para la resolución del objetivo de la llamada

## 5. Orientaciones didácticas y estrategias de aprendizaje por unidad

Unidad I	Entablar una conversación telefónica
<b>Orientaciones Didácticas</b>	

- Fomenta la asistencia puntual y constante
- Da instrucciones considerando los siguientes puntos:
  - Las prepara antes de clase
  - Organiza las instrucciones con una secuencia lógica
  - Incluye ejemplos y descripciones claras
  - Proporciona información relevante, adecuada y completa
  - Establece el tiempo de inicio y de conclusión
- Marca el tiempo de realización de ejercicios de esta guía de acuerdo con la cantidad de alumnos, el nivel de desempeño, a consideración de los resultados del monitoreo y de la tarea asignada.
- Establece diferentes parejas para la práctica oral.
- Fomenta el uso de frases formales y de situaciones similares a las que encontraría en el área de atención a clientes.
- Guía al alumno para la obtener información a través de alguno de los siguientes puntos:
  - Predice el guión de la llamada telefónica con base en el contexto, la situación específica y la intención del hablante.
  - Toma notas mediante palabras clave
  - Discrimina la estructura de respuestas formales a recibir.
  - Busca señalizaciones lingüísticas o extralingüísticas que aporten significado al mensaje.
- Enfatiza la escucha activa ante la falta de apoyo visual.
- Fomenta el desarrollo y práctica de habilidades telefónicas a través de contextos variados e interesantes.
- Enfatiza el trabajo colaborativo como parte del desarrollo de las actividades orales.
- Guía al alumno a la creación de un listado de frases telefónicas básicas que le permitan saludar, establecer el motivo de la llamada, dejar mensajes y despedirse. Dicho listado puede tomarse de cualquiera del material citado, del contenido del programa del o de la página [www.google.com](http://www.google.com) bajo la búsqueda “telephoning in english” o en la página [esl.about.com/library/weekly/aa092000a.htm](http://esl.about.com/library/weekly/aa092000a.htm) [http://www.ejerciciodeingles.com/telephone\\_english\\_1/](http://www.ejerciciodeingles.com/telephone_english_1/), <http://www.ejerciciodeingles.com/tag/llamadas-en-ingles/>

- Establece reglas básicas para saludar y despedirse apropiadamente bajo la siguiente estructura:
  - Identifica la compañía a la que pertenece o a la que habla
  - Proporciona datos específicos como: nombre, departamento y puesto
  - Solicita datos específicos como: nombre y motivo de la llamada.
- Fomenta el uso de una entonación clara, ritmo pausado y énfasis apropiado.
- Fomenta la práctica simulada de llamada telefónica ubicando a los alumnos por parejas, espalda con espalda cuidando que no volteen de lado sino que ambas personas miren al frente.
- Promueve la práctica oral con juego de roles bajo la siguiente estructura:
  - Fomenta el uso de listado propio de frases utilizadas al hablar por teléfono.
  - Solicita que el alumno escriba las notas de una conversación telefónica que normalmente tendrían en español.
  - Permite que cada alumno escoja la pareja que desea le responda la llamada para la cual ha hecho sus notas.
  - Guía la dinámica sin contacto visual con alguna de las estrategias sugeridas.
  - Enfatiza la toma de notas de aspectos relevantes,
  - Fomenta el uso de la repetición en caso de falta de comprensión.
  - Guía la dinámica para que cada alumno adopte roles diferentes y que, dependiendo del rol y de acuerdo con el tema y el contexto actúen diferentes estados de ánimo como: enojo, impaciencia, prisa etc.
  - Ejercita el diálogo con la clase utilizando alguna de las siguientes técnicas:
    - Repetición coral del diálogo después del docente.
    - Dividir la mitad del salón en la persona que responde y la otra mitad en la persona que habla y realizar repetición coral.
    - Practicar el diálogo en parejas.
    - Escribir el diálogo en el pizarrón y pedir que lo repitan individualmente, en coro o por parejas.
    - Repartir el diálogo cortado en oraciones para que, por parejas, lo acomoden en el orden correcto
  - Reparte tarjetas verdes que indiquen que la persona a la que le hablan está disponible
  - Reparte tarjetas rojas para indicar que la persona a la que le hablan no está disponible por lo que se puede tomar o dejar el mensaje.

Potencia el desarrollo de las siguientes competencias transversales:

- Identifica y categoriza ideas generales para discriminar lo más importante de una llamada telefónica.
- Elige alternativas y cursos de acción para atención al cliente ante llamadas telefónicas de solicitud o queja
- Aplica estrategias orales y auditivas para la emisión y comprensión de un mensaje telefónico.
- Identifica las ideas clave de un discurso oral a fin de entablar y mantener una conversación telefónica.
- Sigue protocolos y procedimientos establecidos para la atención telefónica a clientes.
- Procesa e interpreta elementos discursivos del texto oral emitido por el emisor en una conversación telefónica.

Estrategias de Aprendizaje	Recursos Académicos
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Recopilar durante toda la unidad de aprendizaje las frases telefónicas hechas.</li> <li>• Practicar las repuestas orales con base <u>sólo</u> en las frases telefónicas hechas y su complemento apropiado.</li> <li>• Utilizar estrategias de práctica de uso de teléfono sin contacto visual a través de los siguientes puntos:             <ul style="list-style-type: none"> <li>○ Se ubica espalda con espalda de manera que sólo se escuche la voz de la pareja con la que se hará la práctica.</li> <li>○ Practica alguna tarea asignada utilizando el teléfono particular.</li> <li>○ Graba respuestas estándares y practica posteriormente con la grabadora parando y reproduciendo para simular una conversación telefónica, en caso de que la práctica sea individual.</li> </ul> </li> <li>• Realizar prácticas aisladas de inicio y cierre de conversación mediante el uso de frases hechas complementándolas con vocabulario formal y estructura gramatical apropiada.</li> <li>• Escribir guiones y practicarlos oralmente en parejas para establecer información de motivo de la llamada, solicitud de atención de un área o persona específica, entre otros.</li> <li>• Realizar la actividad no. 1 “Clarifica información empleando deletreo”</li> <li>• Realizar el ejercicio no. 2 “Extrae información específica”</li> <li>• <b>Realizar la actividad de evaluación 1.1.1.</b></li> <li>• Utilizar normas sociales de amabilidad telefónica establecidas socialmente a través de alguno de los siguientes puntos:             <ul style="list-style-type: none"> <li>○ Reformula lo escuchado con sus palabras, enfatizando la síntesis y el uso de palabras clave.</li> <li>○ Repite lo escuchado para verificar comprensión del mensaje e intención del hablante.</li> <li>○ Utiliza elementos lingüísticos y extralingüísticos para indicar atención y escucha efectiva sin interrumpir al hablante.</li> <li>○ Usa el tono de voz apropiado para indicar estado de ánimo y actitud positiva.</li> <li>○ Abrevia la llamada y sólo habla de aspectos relevantes.</li> <li>○ Trata a cada persona que habla amablemente.</li> <li>○ Busca ayudar y cooperar.</li> <li>○ Agradece al que llama.</li> </ul> </li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Frases hechas de citas por teléfono en inglés. <b>Disponible en:</b> <a href="http://www.ejerciciodeingles.com/ejercicios-organizar-cita-telefono-ingles-emparejar-palabras/">http://www.ejerciciodeingles.com/ejercicios-organizar-cita-telefono-ingles-emparejar-palabras/</a> (14/07/12)</li> <li>• Frases y explicación de cómo hablar por teléfono en inglés. <b>Disponible en:</b> <a href="http://www.inglestotal.com/como-hablar-por-telefono-en-ingles-how-to-speak-on-the-phone/">http://www.inglestotal.com/como-hablar-por-telefono-en-ingles-how-to-speak-on-the-phone/</a> (14/07/12)</li> <li>• Expresiones telefónicas. <b>Disponibles en:</b> <a href="http://profeconti-ingles.blogspot.mx/2010/09/expresiones-telefonicas_25.html">http://profeconti-ingles.blogspot.mx/2010/09/expresiones-telefonicas_25.html</a> (14/07/12)</li> <li>• Frases comunes para aprender inglés. <b>Disponibles en:</b> <a href="http://menuaingles.blogspot.mx/2007/12/conversacion-telefona-frases-comunes.html">http://menuaingles.blogspot.mx/2007/12/conversacion-telefona-frases-comunes.html</a> (14/07/12)</li> </ul>

- Permite que la persona que habla cuelgue el teléfono primero para evitar la sensación de rudeza o agresividad.
- Realizar actividades auditivas de una llamada telefónica simulada de alguna de las páginas citadas en recursos académicos, o tomar cualquier diálogo de los de esta guía para desarrollarlo de la siguiente manera:
  - Escuchar atentamente la conversación,
  - Decir o escribir el tema general de la llamada telefónica que escucharon.
- Tomar notas de palabras clave mediante la práctica simulada de llamada telefónica en la cual solicita verificación de información utilizando frases formales y frases hechas.
- Dejar mensajes mediante la práctica simulada de llamada telefónica utilizando frases formales y frases hechas.
- Responder empleando respuestas formales.
- Realizar la actividad no. 3 “Proporciona información y toma notas”
- **Realizar la actividad de evaluación 1.2.1.**

<b>Unidad II</b>	<b>Mantener una conversación telefónica</b>
<b>Orientaciones Didácticas</b>	

- Considera las orientaciones didácticas pertinentes de la unidad I para el desarrollo correspondiente de esta unidad.
- Fomenta la asistencia puntual y constante
- Da instrucciones considerando los siguientes puntos:
  - Las prepara antes de clase
  - Organiza las instrucciones con una secuencia lógica
  - Incluye ejemplos y descripciones claras
  - Proporciona información relevante, adecuada y completa
  - Establece el tiempo de inicio y de conclusión
- Marca el tiempo de realización de ejercicios de esta guía y del material asignado de acuerdo con la cantidad de alumnos, el nivel de desempeño, el tiempo que cada grupo tarde en resolver la actividad a consideración de los resultados del monitoreo y de la tarea asignada.
- Fomenta el uso de frases formales y de situaciones similares a las que encontraría en el área de atención a clientes.
- Fomenta el uso de normas sociales de amabilidad telefónica establecidas socialmente a través de alguno de los siguientes puntos:
  - Reformula lo escuchado con sus palabras, enfatizando la síntesis y el uso de palabras clave.
  - Repite lo escuchado para verificar comprensión del mensaje e intención del hablante.
  - Utiliza elementos lingüísticos y extralingüísticos para indicar atención y escucha efectiva sin interrumpir al hablante.
  - Usa el tono de voz apropiado para indicar estado de ánimo y actitud positiva.
  - Abrevia la llamada y sólo habla de aspectos relevantes.
  - Trata a cada persona que habla amablemente.
  - Busca ayudar y cooperar.
  - Agradece al que llama.
  - Permite que la persona que habla cuelgue el teléfono primero para evitar la sensación de rudeza o agresividad.
- Guía al alumno para la reunión de información a través de alguno de los siguientes puntos:
  - Predice el guión de la llamada telefónica con base en el contexto, la situación específica y la intención del hablante.
  - Toma notas mediante palabras clave
  - Discrimina la estructura de respuestas formales a recibir.
  - Busca señalizaciones lingüísticas o extralingüísticas que aporten significado al mensaje.
- Enfatiza la escucha activa ante la falta de apoyo visual.

- Fomenta el desarrollo y práctica de habilidades telefónicas a través de contextos variados e interesantes.
- Fomenta el uso de una entonación clara, ritmo pausado y énfasis apropiado.
- Enfatiza el trabajo colaborativo como parte del desarrollo de las actividades orales.
- Guía al alumno a la creación de un listado de frases telefónicas para mantener una conversación que le permitan pedir hablar con alguien, identificar quien habla, enlazar la llamada, indicar que la persona no está disponible así como verificar el motivo y la intención de la llamada,. Dicho listado puede tomarse de cualquiera del material citado, del contenido del programa del módulo o de la página [www.google.com](http://www.google.com) bajo la búsqueda “*telephoning in english*” o en la página [esl.about.com/library/weekly/aa092000a.htm](http://esl.about.com/library/weekly/aa092000a.htm) (19/04/10)
- Fomenta el desarrollo y práctica de preguntas específicas para la obtención de información principal.
- Guía la resolución de las posibles quejas de un cliente a través de la práctica de los siguientes aspectos:
  - Establece o determina la naturaleza del problema.
  - Reúne los hechos y toma notas de ellos
  - Verifica el tipo de producto y/o servicio
  - Solicita información específica del uso del producto y/o servicio
  - Mantiene la calma aún ante actitudes desfavorables por parte del cliente.
  - Practica la empatía y ofrece actuar tan rápido como sea posible
  - Se disculpa si la compañía es la causante del problema.
  - Sugiere y verifica la acción a realizar con el cliente.
  - Verifica la propuesta con el cliente y confirma que comprende la acción a realizar.
- Evita aspectos como son:
  - Deja que el teléfono suene más de cuatro veces
  - Come o bebe mientras se habla
  - Habla informalmente o con familiaridad con el cliente
  - Habla con alguien que se encuentre en el mismo lugar como un compañero, supervisor etc. al tiempo que se atiende una llamada
- Guía a los alumnos para que, con base en los diálogos presentados y los ejercicios realizados, escriban sus propios diálogos y los compartan con pequeños grupos o con el grupo entero.
- Monitorea la práctica oral en parejas y señala fortalezas y debilidades.
- Guía la práctica de los alumnos a través de la retroalimentación de puntos clave de la realización y desarrollo de la llamada telefónica mediante la hoja sugerida localizada en la parte de anexos de esta guía.

Potencia el desarrollo de las siguientes competencias transversales:

- Identifica y categoriza ideas generales para discriminar lo más importante de una llamada telefónica.
- Elige alternativas y cursos de acción para atención al cliente ante llamadas telefónicas de solicitud o queja
- Aplica estrategias orales y auditivas para la emisión y comprensión de un mensaje telefónico.

- Identifica las ideas clave de un discurso oral a fin de entablar y mantener una conversación telefónica.
- Sigue protocolos y procedimientos establecidos para la atención telefónica a clientes.
- Procesa e interpreta elementos discursivos del texto oral emitido por el emisor en una conversación telefónica.

Estrategias de Aprendizaje	Recursos Académicos
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Recopilar durante toda la unidad de aprendizaje las frases telefónicas hechas.</li> <li>• Practicar las repuestas orales con base <u>sólo</u> en las frases telefónicas hechas y su complemento apropiado.</li> <li>• Utilizar estrategias de práctica de uso de teléfono sin contacto visual a través de los siguientes puntos: <ul style="list-style-type: none"> <li>○ Se ubica espalda con espalda de manera que sólo se escuche la voz de la pareja con la que se hará la práctica.</li> <li>○ Practica alguna tarea asignada utilizando el teléfono particular.</li> <li>○ Graba respuestas estándares y practica posteriormente con la grabadora parando y reproduciendo para simular una conversación telefónica, en caso de que la práctica sea individual.</li> </ul> </li> <li>• Realizar juego de roles bajo la siguiente estructura: <ul style="list-style-type: none"> <li>○ Saca listado de frases utilizadas al hablar por teléfono.</li> <li>○ Realiza la dinámica sin contacto visual con alguna de las estrategias sugeridas.</li> <li>○ Enfatiza la toma de notas de aspectos relevantes, en caso de falta de comprensión realizar verificación por medio de repetición.</li> <li>○ Adopta roles diferentes de acuerdo con el tema y el contexto en el cual se pueden actuar diferentes estados de ánimo como: enojo, impaciencia, prisa etc.</li> </ul> </li> <li>• Preparar la respuesta de llamadas a recibir anticipando lo que se puede escuchar.</li> <li>• Autoevaluar las actividades telefónicas orales inmediatamente después de concluir las, se pueden utilizar preguntas generales o específicas por parte del docente o de alumnos, o la guía de autoevaluación proporcionada en los anexos al final de esta guía.</li> <li>• Utilizar señalizaciones extralingüísticas a lo largo de la conversación para indicar comprensión y/o atención.</li> <li>• Realizar el ejercicio no. 4 "Identifica frases hechas de verificación y solicitud de información"</li> <li>• <b>Realizar la actividad de evaluación 2.1.1.</b></li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Modelo de conversación telefónica. <b>Disponible en:</b> <a href="http://profecontingles.blogspot.mx/2010/10/conversacion-telefonica-modelo.html">http://profecontingles.blogspot.mx/2010/10/conversacion-telefonica-modelo.html</a> (14/07/12)</li> <li>• Breves conversaciones telefónicas con audio y preguntas. <b>Disponibles en:</b> <a href="http://www.esl-lab.com/tel1.htm">http://www.esl-lab.com/tel1.htm</a> (14/07/12)</li> <li>• Video en inglés con tips para manejar quejas y clientes iracundos. <b>Disponible en:</b> <a href="http://www.youtube.com/watch?v=G20j7xAcM8M">http://www.youtube.com/watch?v=G20j7xAcM8M</a> (14/07/12)</li> <li>• Videos relacionados con la atención telefónica al cliente. <b>Disponibles en:</b> <a href="http://www.youtube.com/watch?v=ACKbkmO9rLg&amp;feature=related">http://www.youtube.com/watch?v=ACKbkmO9rLg&amp;feature=related</a>, (14/07/12) <a href="http://www.youtube.com/user/MinooAngloLink?v=m9Cda9xyMr0&amp;feature=pyv">http://www.youtube.com/user/MinooAngloLink?v=m9Cda9xyMr0&amp;feature=pyv</a> (14/07/12)</li> <li>• Video sobre una situación de práctica en un Call center. <b>Disponible en:</b> <a href="http://www.youtube.com/watch?v=CKJRr8VEpEg&amp;feature=related">http://www.youtube.com/watch?v=CKJRr8VEpEg&amp;feature=related</a> (14/07/12)</li> <li>• Video sobre habilidades telefónicas. <b>Disponible en:</b> <a href="http://www.youtube.com/watch?NR=1&amp;feature=endscreen&amp;v=RKfNRpp2LYY">http://www.youtube.com/watch?NR=1&amp;feature=endscreen&amp;v=RKfNRpp2LYY</a> (14/07/12)</li> </ul>

- Conversar marcando una velocidad media-alta tal como lo haría un nativo bajo el siguiente esquema:
  - Pedir amablemente que hable más despacio
  - Repetir cada parte de la información de la persona que habla al tomar nota del nombre o información importante
  - Pedir a la persona que repita la información hasta que se comprenda el mensaje.
- Utilizar reformulación del mensaje mediante frases hechas y complemento gramatical y léxico formal.
- Utilizar una tonalidad apropiada que indique estado de ánimo y actitud de apoyo y atención.
- Realizar preguntas o comentarios de verificación mediante frases hechas y complemento gramatical y léxico formal.
- Realizar la actividad no. 5 “Toma nota de la queja de un cliente.”
- **Realizar la actividad de evaluación 2.2.1. considerando el material incluido en el apartado 9 “Materiales para el desarrollo de actividades de evaluación: autoevaluación”.**

**6. Prácticas/Ejercicios  
/Problemas/Actividades**

<b>Nombre del Alumno:</b>		<b>Grupo:</b>	
<b>Unidad de Aprendizaje 1:</b>	Entablar una conversación telefónica.		
<b>Resultado de Aprendizaje:</b>	1.1. Emplea frases telefónicas hechas de inicio, desarrollo y cierre de una conversación mediante la interacción oral.		
<b>Actividad núm 1:</b>	Clarifica información empleando deletreo.		

**SORRY CAN YOU SPELL THAT?**

**INSTRUCTIONS:**

1. Gather in pairs.
2. Cut the bussiness cards below.
3. Begin a telephone conversation following the next steps:
  - Ask who calls and the name of the company.
  - Student A: Spell the name and the last name of the card.
  - Student B: Take notes of the name and last name spelled.
  - Student A: Spell the name of the company.
  - Student B: Take notes of the name of the company spelled.
  - Check notes and cards.
  - Change roles.



**Bullrider Western Wear**

*Sharon Miller*  
*Sales Representative*

1127 E Elizabeth St, Brownsville, TX  
78520  
(956) 504-9042

**Ottawa House Books**

Donna Morgan  
Field Sales  
602 Water St, Eau  
Claire, WI 54703  
(715) 839-0600

[Dannies\\_24@hotmail.com](mailto:Dannies_24@hotmail.com)



**Snow Shoe Borough Garage**



**Alexander Brown**  
Manager

312 W Olive St, Snow Shoe, PA 16874  
(814) 387-1218

***Tele-Unitel USA Corp***

*Hellen Bell*  
*Telecom Sales*

*747 S Alvarado St, Los Angeles, CA*  
*90057*

*(213) 382-5217*

[telehelen@unitel.org](mailto:telehelen@unitel.org)

**Talbot-Schifter**

Dorothy Rogers  
Telesales

77 S Washington St, Rockville,  
MD 20850  
(301) 424-7799

[Shifter\\_teles@salestelex.com.uk](mailto:Shifter_teles@salestelex.com.uk)



**Lessans, Praley & McCormick, P.A.**

Shirley Edwards  
Financial Department  
7420 Baltimore Annapolis Blvd, Glen Burnie, MD  
21061  
(410) 787-0007  
[trevor@aol.com.usa](mailto:trevor@aol.com.usa)

**Charter Bank**



Blain Howard

Customer Service

1010 W Clairemont Ave, Eau Claire, WI 54701

(715) 832-4254

[bhoward@altim.com](mailto:bhoward@altim.com)

**George Goodwin Realty**

**Boyce Watson**

**Financial Executive**

**1901 Lawton St, San Francisco, CA 94122**

**(415) 681-1265**

**Oatland Island Wildlife Center**

**Christopher Henderson**

**Zoo Main Offices**

**711 Sandtown Rd, Savannah, GA 31410**

**(912) 98-3980**

Dion Simmons  
Photographer

Henderson, NV 89002  
(702) 568-0400

**Southern**  
**Nevada Soccer**  
**Association**

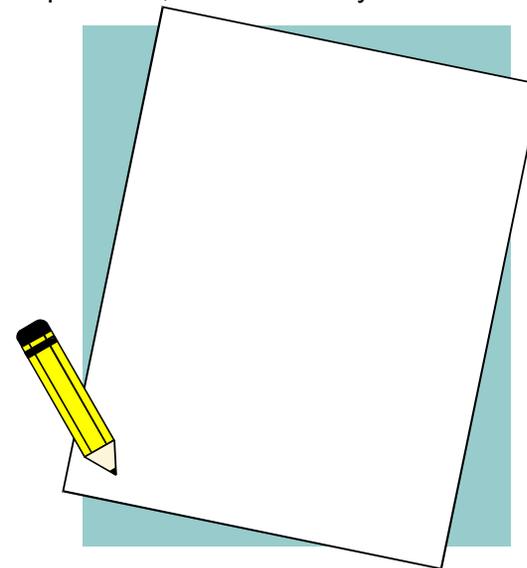
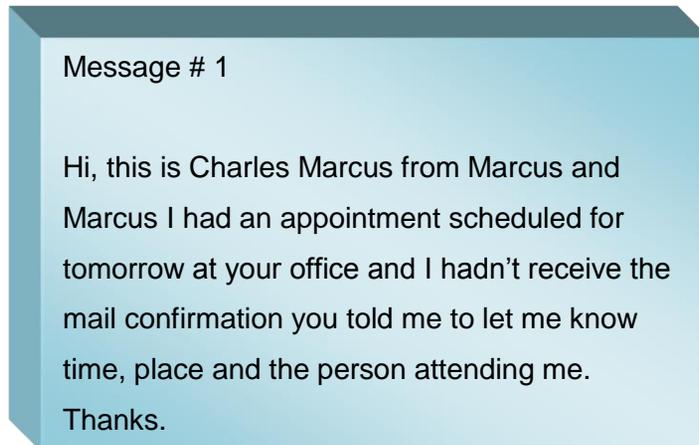
<b>Nombre del Alumno:</b>		<b>Grupo:</b>	
<b>Unidad de Aprendizaje 1:</b>	Etablar una conversación telefónica.		
<b>Resultado de Aprendizaje:</b>	1.2 Transmite mensajes orales distinguiendo la intención comunicativa del emisor		
<b>Ejercicio núm. 2:</b>	Extrae información específica		

### KEY FACTS

#### INSTRUCTIONS:

1. Read the following messages left in the answering machine for a co-worker who had just moved to a nearby office.
2. Fill out the note's format to give him his messages.

Answering Machine: Good Morning, you're phoning to Corp Inc. to the sales department, we can't take your call at the moment; please leave us a message and we call you back ASP...

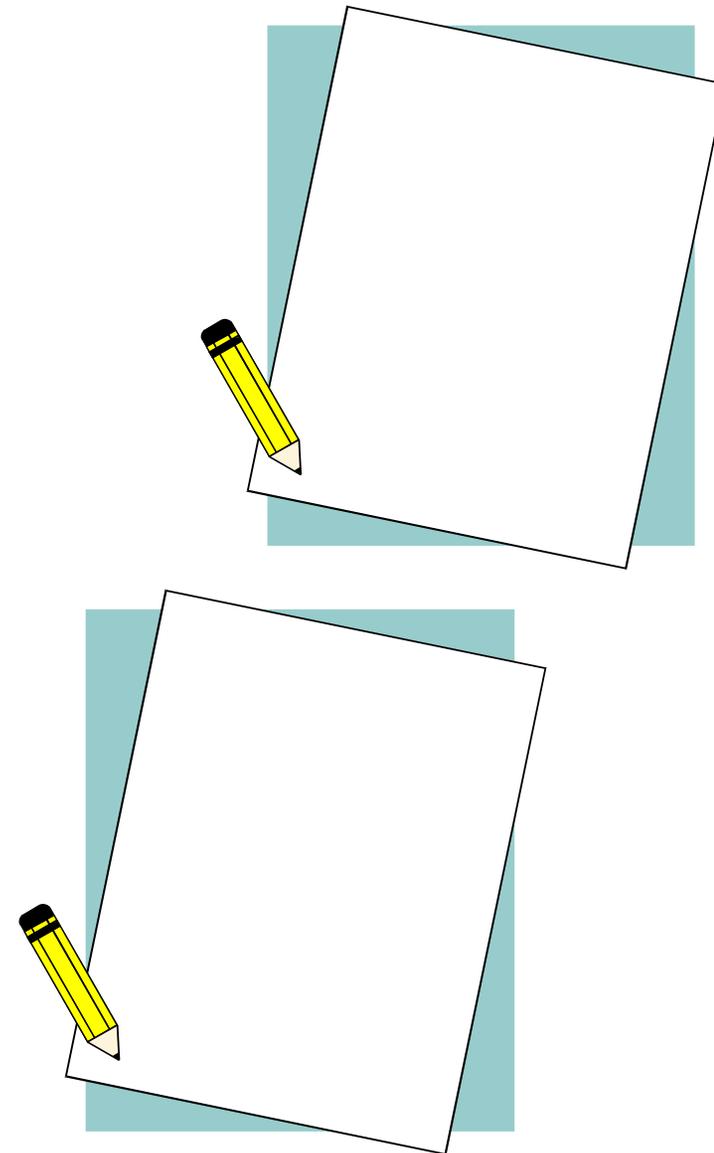


Message # 2

It's Karla from Macking Corp. I need to know whether you have the screen spare part for the Acer aspire 5720-4256. If so give me a call to let me know price, delivery time, existence and service. My phone is 567-345-78-09, and you should add 01 if the area code is 567.

Message # 3

This is Albert Damon I have the SKU 567895436809 for my order # 6547 though the final digit of the SKU is wrong it should read 07 instead of 09, can you change it before I receive my invoice? Let me know my mail is greaty80@yahoo.com.es , and my mobile is 784-98-23-45. Thanks.



<b>Nombre del Alumno:</b>		<b>Grupo:</b>	
<b>Unidad de Aprendizaje 1:</b>	Entablar una conversación telefónica.		
<b>Resultado de Aprendizaje:</b>	1.2 Transmite mensajes orales distinguiendo la intención comunicativa del emisor		
<b>Actividad núm. 3:</b>	Proporciona información y toma notas		

### SORRY HE'S NOT IN

#### INSTRUCTIONS:

1. Divide in pairs, take the useful phrases and develop your role. Both should develop the conversation orally, writing is only allowed to take the specific notes required in the activity.

Student A: Your boss left some info in the event some of the persons phoned for you to give them his message. Based on the notes left to you answer he isn't in and give the message he left for the specific person.

I'm going downtown  
to have lunch if Mr.  
Nabokov calls tell him  
I meet him at the  
Waldorf's restaurant at  
3:00 p.m.

If someone from American Airlines phones give him the following information:

I want a round ticket for

Departure on March, 2<sup>nd</sup> at 11:30 to Puerto Rico

Returning on March, 15<sup>th</sup> at 2:30.

Ask him to leave you his phone number and his name.

Thanks

Student B: you will role play two different persons in one phone call you are Mr. Nabokov, and in the next one you're a seller of American Airlines in both cases you phone to talk to Mrs. Nicole Bingham who is not in so you have to talk to the secretary and take notes of the information she gives you.

<b>Nombre del Alumno:</b>		<b>Grupo:</b>	
<b>Unidad de Aprendizaje 2:</b>	Mantener una conversación telefónica		
<b>Resultado de Aprendizaje:</b>	2.1. Verifica la información del texto oral emitido por el emisor mediante la confirmación de un mensaje o idea.		
<b>Ejercicio núm. 4:</b>	Identifica frases hechas de verificación y solicitud de información		

### TALKING ON THE PHONE!

#### INSTRUCTIONS:

1. Read the following phrases and locate them in the boxes below according to the function they have in a telephone conversation.

- *Can I ask who is calling, please?*
- *Can I have extension...?*
- *Can you hold a moment?*
- *Can you hold the line?*
- *Could I speak to?*
- *Could you send me an email to confirm that?*
- *Excuse me, who is this?*
- *Hold?*
- *I didn't catch...*
- *I need to speak to...*
- *I would like to speak to*
- *I'll put you through*
- *I'm not sure I understand.*
- *Is it possible to speak to...*
- *Is... person's name...in?*
- *Is...person's name... available*
- *Just to check that I am clear on this*
- *Just to make sure I understand it correctly*
- *May I please speak to*
- *Sorry, could you say that again?*
- *What do you mean by that?*





<b>Nombre del Alumno:</b>		<b>Grupo:</b>	
<b>Unidad de Aprendizaje 2:</b>	Mantener una conversación telefónica		
<b>Resultado de Aprendizaje:</b>	2.2. Conversa sobre situaciones específicas de quejas y sugerencias manejando la situación mediante protocolos establecidos.		
<b>Actividad núm. 5:</b>	Toma nota de la queja de un cliente.		

### IS THAT SO?

#### INSTRUCTIONS:

1. Gather in pairs
2. Prepare a dialogue in which one of you is the receptionist at a company and the other one a client stating a complaint about a product and a service.
3. Use the following format to state the complain
4. Don't forget to locate back to back to develop the activity

<b>COMPLAINS' FORMAT.</b>	
<b>Company's name:</b>	<b>Date:</b>
<b>Clients' service responsible:</b>	
<b>Client's name:</b>	
<b>Client's telephone number:</b>	
<b>Client's address (if possible):</b>	

Complain

Reason(s)

# ANEXOS

## TEACHER EVALUATION FORMAT

You can use this evaluation form to feedback and encourage points as volume, speed and articulation.

0 points if the speech is intelligible

1 point if the speech is understandable in general terms

2 points if the speech is clear and the voice elements are clear

NAME	GRADE	OBSERVATIONS FOR REPORT AND FEEDBACK

### STUDENT SELF-EVALUATION FORMAT

1. EVALUATE YOURSELF IN THIS ASPECTS RIGHT AFTER FINISHING YOUR PRACTICE

Practice (name and objective)	Intonation	Pronunciation	Speed	Did your partner understand the messages given by you?

## **II. Guía de Evaluación del Módulo Atención telefónica a clientes en inglés**

## 7. Descripción

La guía de evaluación es un documento que define el proceso de recolección y valoración de las evidencias requeridas por el módulo desarrollado y tiene el propósito de guiar en la evaluación de las competencias adquiridas por los alumnos, asociadas a los Resultados de Aprendizaje; en donde además, describe las técnicas y los instrumentos a utilizar y la ponderación de cada actividad de evaluación. Los Resultados de Aprendizaje se definen tomando como referentes: las **competencias genéricas** que va adquiriendo el alumno para desempeñarse en los ámbitos personal y profesional que le permitan convivir de manera armónica con el medio ambiente y la sociedad; las **disciplinares**, esenciales para que los alumnos puedan desempeñarse eficazmente en diversos ámbitos, desarrolladas en torno a áreas del conocimiento y las **profesionales** que le permitan un desempeño eficiente, autónomo, flexible y responsable de su ejercicio profesional y de actividades laborales específicas, en un entorno cambiante que exige la multifuncionalidad.

La importancia de la evaluación de competencias, bajo un enfoque de **mejora continua**, reside en que es un proceso por medio del cual se obtienen y analizan las evidencias del desempeño de un alumno con base en la guía de evaluación y rúbrica, para emitir un juicio que conduzca a tomar decisiones.

La evaluación de competencias se centra en el desempeño real de los alumnos, soportado por evidencias válidas y confiables frente al referente que es la guía de evaluación, la cual, en el caso de competencias profesionales, está asociada con alguna normalización específica de un sector o área y no en contenidos y/o potencialidades.

El **Modelo de Evaluación** se caracteriza porque es **Confiable** (que aplica el mismo juicio para todos los alumnos), **Integral** (involucra las dimensiones intelectual, social, afectiva, motriz y axiológica), **Participativa** (incluye autoevaluación, coevaluación y heteroevaluación), **Transparente** (congruente con los aprendizajes requeridos por la competencia), **Válida** (las evidencias deben corresponder a la guía de evaluación).

### **Evaluación de los Aprendizajes.**

Durante el proceso de enseñanza - aprendizaje es importante considerar tres finalidades de evaluación: **diagnóstica, formativa y sumativa.**

La evaluación **diagnóstica** nos permite establecer un **punto de partida** fundamentado en la detección de la situación en la que se encuentran nuestros alumnos. Permite también establecer vínculos socio-afectivos entre el docente y su grupo. El alumno a su vez podrá obtener información sobre los aspectos donde deberá hacer énfasis en su dedicación. El docente podrá **identificar las características del grupo y orientar adecuadamente sus estrategias**. En esta etapa pueden utilizarse mecanismos informales de recopilación de información.

La evaluación **formativa** se realiza durante todo el proceso de aprendizaje del alumno, en forma constante, ya sea al finalizar cada actividad de aprendizaje o en la integración de varias de éstas. Tiene como finalidad **informar a los alumnos de sus avances** con respecto a los aprendizajes que deben alcanzar y advertirle sobre dónde y en qué aspectos tiene debilidades o dificultades para poder regular sus procesos. Aquí se admiten errores, se identifican y se corrigen; es factible trabajar colaborativamente. Asimismo, el docente puede asumir nuevas estrategias que contribuyan a mejorar los resultados del grupo.

Finalmente, la evaluación **sumativa** es adoptada básicamente por una función social, ya que mediante ella se asume una acreditación, una promoción, un fracaso escolar, índices de deserción, etc., a través de **criterios estandarizados y bien definidos**. Las evidencias se elaboran en forma individual, puesto que se está asignando, convencionalmente, un criterio o valor. Manifiesta la síntesis de los logros obtenidos por ciclo o período escolar.

Con respecto al agente o responsable de llevar a cabo la evaluación, se distinguen tres categorías: la **autoevaluación** que se refiere a la valoración que hace el alumno sobre su propia actuación, lo que le permite reconocer sus posibilidades, limitaciones y cambios necesarios para mejorar su aprendizaje. Los roles de evaluador y evaluado coinciden en las mismas personas

La **coevaluación** en la que los alumnos se evalúan mutuamente, es decir, evaluadores y evaluados intercambian su papel alternativamente; los alumnos en conjunto, participan en la valoración de los aprendizajes logrados, ya sea por algunos de sus miembros o del grupo en su conjunto; La coevaluación permite al alumno y al docente:

- Identificar los logros personales y grupales
- Fomentar la participación, reflexión y crítica constructiva ante situaciones de aprendizaje
- Opinar sobre su actuación dentro del grupo
- Desarrollar actitudes que se orienten hacia la integración del grupo
- Mejorar su responsabilidad e identificación con el trabajo
- Emitir juicios valorativos acerca de otros en un ambiente de libertad, compromiso y responsabilidad

La **heteroevaluación** que es el tipo de evaluación que con mayor frecuencia se utiliza, donde el docente es quien, evalúa, su variante externa, se da cuando agentes no integrantes del proceso enseñanza-aprendizaje son los evaluadores, otorgando cierta objetividad por su no implicación.

### Actividades de Evaluación

Los programas de estudio están conformados por Unidades de Aprendizaje (UA) que agrupan Resultados de Aprendizaje (RA) vinculados estrechamente y que requieren irse desarrollando paulatinamente. Dado que se establece un resultado, es necesario comprobar que efectivamente éste se ha alcanzado, de tal suerte que en la descripción de cada unidad se han definido las actividades de evaluación indispensables para evaluar los aprendizajes de cada uno de los RA que conforman las unidades.

Esto no implica que no se puedan desarrollar y evaluar otras actividades planteadas por el docente, pero es importante no confundir con las actividades de aprendizaje que realiza constantemente el alumno para contribuir a que logre su aprendizaje y que, aunque se evalúen con fines formativos, no se registran formalmente en el **Sistema de Administración Escolar SAE**. El **registro formal** procede sólo para las actividades descritas en los programas y planes de evaluación.

De esta manera, cada uno de los RA tiene asignada al menos una actividad de evaluación, a la cual se le ha determinado una ponderación con respecto a la Unidad a la cual pertenece. Ésta a su vez, tiene una ponderación que, sumada con el resto de Unidades, **conforma el 100%**. Es decir, para considerar que se ha adquirido la competencia correspondiente al módulo de que se trate, deberá **ir acumulando** dichos porcentajes a lo largo del período para estar en condiciones de acreditar el mismo. Cada una de estas ponderaciones dependerá de la relevancia que tenga la AE con respecto al RA y éste a su vez, con respecto a la Unidad de Aprendizaje. Estas ponderaciones las asignará el especialista diseñador del programa de estudios.

La ponderación que se asigna en cada una de las actividades queda asimismo establecida en la **Tabla de ponderación**, la cual está desarrollada en una hoja de cálculo que permite, tanto al alumno como al docente, ir observando y calculando los avances en términos de porcentaje, que se van alcanzando (ver apartado 8 de esta guía).

Esta tabla de ponderación contiene los Resultados de Aprendizaje y las Unidades a las cuales pertenecen. Asimismo indica, en la columna de actividades de evaluación, la codificación asignada a ésta desde el programa de estudios y que a su vez queda vinculada al Sistema de Evaluación Escolar SAE. Las columnas de aspectos a evaluar, corresponden al tipo de aprendizaje que se evalúa: **C = conceptual; P = Procedimental y A = Actitudinal**. Las siguientes tres columnas indican, en términos de porcentaje: la primera el **peso específico** asignado desde el programa de estudios para esa actividad; la segunda, **peso logrado**, es el nivel que el alumno alcanzó con base en las evidencias o desempeños demostrados; la tercera, **peso acumulado**, se refiere a la suma de los porcentajes alcanzados en las diversas actividades de evaluación y que deberá acumular a lo largo del ciclo escolar.

Otro elemento que complementa a la matriz de ponderación es la **rúbrica o matriz de valoración**, que establece los **indicadores y criterios** a considerar para evaluar, ya sea un producto, un desempeño o una actitud y la cual se explicará a continuación.

Una matriz de valoración o rúbrica es, como su nombre lo indica, una matriz de doble entrada en la cual se establecen, por un lado, los **indicadores** o aspectos específicos que se deben tomar en cuenta como **mínimo indispensable** para evaluar si se ha logrado el resultado de aprendizaje esperado y, por otro, los criterios o **niveles de calidad o satisfacción alcanzados**. En las celdas centrales se describen los criterios que se van a utilizar para evaluar esos indicadores, explicando cuáles son las características de cada uno.

Los criterios que se han establecido son: **Excelente**, en el cual, además de cumplir con los estándares o requisitos establecidos como necesarios en el logro del producto o desempeño, es propositivo, demuestra iniciativa y creatividad, o que va más allá de lo que se le solicita como mínimo, aportando elementos adicionales en pro del indicador; **Suficiente**, si cumple con los estándares o requisitos establecidos como necesarios para demostrar que se ha desempeñado adecuadamente en la actividad o elaboración del producto. Es en este nivel en el que podemos decir que se ha adquirido la competencia. **Insuficiente**, para cuando no cumple con los estándares o requisitos mínimos establecidos para el desempeño o producto.

### Evaluación mediante la matriz de valoración o rúbrica

Un punto medular en esta metodología es que al alumno se le proporcione el **Plan de evaluación**, integrado por la **Tabla de ponderación y las Rúbricas**, con el fin de que pueda conocer qué se le va a solicitar y cuáles serán las características y niveles de calidad que deberá cumplir para demostrar que ha logrado los resultados de aprendizaje esperados. Asimismo, él tiene la posibilidad de autorregular su tiempo y esfuerzo para recuperar los aprendizajes no logrados.

Como se plantea en los programas de estudio, en una **sesión de clase previa a finalizar la unidad**, el docente debe hacer una **sesión de recapitulación** con sus alumnos con el propósito de valorar si se lograron los resultados esperados; con esto se pretende que el alumno tenga la oportunidad, en caso de no lograrlos, de rehacer su evidencia, realizar actividades adicionales o repetir su desempeño nuevamente, con el fin de recuperarse de inmediato y no esperar hasta que finalice el ciclo escolar acumulando deficiencias que lo pudiesen llevar a no lograr finalmente la competencia del módulo y, por ende, no aprobarlo.

La matriz de valoración o rúbrica tiene asignadas a su vez valoraciones para cada indicador a evaluar, con lo que el docente tendrá los elementos para evaluar objetivamente los productos o desempeños de sus alumnos. Dichas valoraciones están también vinculadas al SAE y a la matriz de ponderación. Cabe señalar que **el docente no tendrá que realizar operaciones matemáticas para el registro de los resultados de sus alumnos**, simplemente deberá marcar en cada celda de la rúbrica aquella que más se acerca a lo que realizó el alumno, ya sea en una hoja de cálculo que emite el SAE o bien, a través de la Web.

## 8. Tabla de Ponderación

UNIDAD	RA	ACTIVIDAD DE EVALUACIÓN	ASPECTOS A EVALUAR			% Peso Específico	% Peso Logrado	% Peso Acumulado
			C	P	A			
1. Establecer una conversación telefónica	1.1. Emplea frases telefónicas hechas de inicio, desarrollo y cierre de una conversación mediante la interacción oral.	1.1.1.	▲	▲	▲	20		
	1.2. Transmite mensajes orales distinguiendo la intención comunicativa del emisor	1.2.1.	▲	▲	▲	20		
<b>% PESO PARA LA UNIDAD</b>						<b>40</b>		
2. Mantener una conversación telefónica	2.1. Verifica la información del texto oral emitido por el emisor mediante la confirmación de un mensaje o idea	2.1.1.	▲	▲	▲	30		
	2.2. Conversa sobre situaciones específicas de quejas y sugerencias manejando la situación mediante protocolos establecidos	2.2.1.	▲	▲	▲	30		
<b>% PESO PARA LA UNIDAD</b>						<b>60</b>		
<b>PESO TOTAL DEL MÓDULO</b>						<b>100</b>		

**9. Materiales para el Desarrollo de Actividades de Evaluación**

<b>Unidad de Aprendizaje:</b>	2. Mantener una conversación telefónica.
<b>Resultado de Aprendizaje:</b>	2.2. Conversa sobre situaciones específicas de quejas y sugerencias manejando la situación mediante protocolos establecidos.
<b>Actividad de Evaluación:</b>	2.2.1. Diseña y expone oralmente en inglés, la probable respuesta ante una situación en la que haya una queja de un cliente.

**ELEMENTS YOU CAN CONSIDER FOR CHECKING YOUR WRITING**

(Elementos que pudieras considerar para revisar tu escrito)

- |  |       |
|--|-------|
| 1. I started each sentence with a capital letter.                            | _____ |
| 2. I used ! and ?  | _____ |
| 3. I checked my spelling in a dictionary.                                    | _____ |
| 4. I read the text and it makes sense.                                       | _____ |
| 5. The ideas are related   | _____ |
| 6. I used commas to separate ideas and I used dots at the end of a sentence. | _____ |
| 7. Verbs in the correct tense  | _____ |
| 8. Sentence follows the pattern: Subject + verb + complement                 | _____ |
| 9. Questions follows the pattern Auxiliary+ subject+ verb+ complement?       | _____ |
| 10. My final sentence sums everything up with the proposal                   | _____ |

10. Matriz de Valoración o Rúbrica

MATRIZ DE VALORACIÓN O RÚBRICA

Siglema: ATCI-02	Nombre del Módulo:	Atención telefónica a clientes en inglés	Nombre del Alumno:	
Docente evaluador:			Grupo:	Fecha:
Resultado de Aprendizaje:	1.1. Emplea frases telefónicas hechas de inicio, desarrollo y cierre de una conversación mediante la interacción oral.		Actividad de evaluación:	1.1.1 Intercambia oralmente información específica a fin de conversar telefónicamente.

INDICADORES	%	CRITERIOS		
		Excelente	Suficiente	Insuficiente
Elementos discursivos del guion	40	<ul style="list-style-type: none"> <li>•Elabora guion de conversación que incluya lo siguiente:               <ul style="list-style-type: none"> <li>– Frase hecha de saludo</li> <li>– Nombre de la persona que habla</li> <li>– Nombre y cargo de la persona que responde</li> <li>– Nombre de la empresa a la que se habla.</li> <li>– Compañía o lugar de donde se habla</li> <li>– Frase hecha para establecer motivo de la llamada.</li> <li>– Frase hecha de despedida</li> <li>– Frase para hacer una solicitud</li> <li>– Pregunta y respuesta del horario de atención de la empresa y de las extensiones y/o personas a</li> </ul> </li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>•Elabora guion de conversación que incluya lo siguiente:               <ul style="list-style-type: none"> <li>– Frase hecha de saludo</li> <li>– Nombre de la persona que habla</li> <li>– Nombre y cargo de la persona que responde</li> <li>– Nombre de la empresa a la que se habla.</li> <li>– Compañía o lugar de donde se habla</li> <li>– Frase hecha para establecer motivo de la llamada.</li> <li>– Frase hecha de despedida</li> </ul> </li> <li>•Reduce errores gramaticales o de estructura.</li> <li>•Evita errores de ortografía</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>•Omite incluir en el guion de conversación uno o varios de los siguientes aspectos:               <ul style="list-style-type: none"> <li>– Frase hecha de saludo</li> <li>– Nombre de la persona que habla</li> <li>– Nombre y cargo de la persona que responde</li> <li>– Nombre de la empresa a la que se habla.</li> <li>– Compañía o lugar de donde se habla</li> <li>– Frase hecha para establecer motivo de la llamada.</li> <li>– Frase hecha de despedida</li> </ul> </li> <li>•Comete errores de ortografía que impiden la comprensión.</li> <li>•Comete errores gramaticales o de</li> </ul>

		<p>cargo</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Reduce errores gramaticales o de estructura.</li> <li>• Evita errores de ortografía</li> <li>• Complementa las frases utilizadas con estructura gramatical correspondiente.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Complementa las frases utilizadas con estructura gramatical correspondiente.</li> </ul>	<p>estructura que impiden la comprensión.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Complementa las frases utilizadas con estructura gramatical no correspondiente.</li> </ul>
<b>Presentación oral</b>	<b>40</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Usa un volumen fuerte y claro.</li> <li>• Usa un ritmo pausado y natural.</li> <li>• Utiliza énfasis correspondiente.</li> <li>• Utiliza cambio de toma de palabra alternado.</li> <li>• Pronuncia oraciones y frases completas.</li> <li>• Articula los sonidos del inglés de modo que sea posible la comprensión del mensaje emitido.</li> <li>• El discurso muestra fluidez natural.</li> <li>• Existe una pausa no mayor a 3 segundos entre la toma de palabra.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Usa un volumen fuerte y claro.</li> <li>• Usa un ritmo pausado y natural.</li> <li>• Utiliza énfasis correspondiente.</li> <li>• Utiliza cambio de toma de palabra alternado.</li> <li>• Pronuncia oraciones y frases completas.</li> <li>• Articula los sonidos del inglés de modo que sea posible la comprensión del mensaje emitido.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Omite utilizar o emplea de manera errónea uno o varios de los siguientes elementos orales: <ul style="list-style-type: none"> <li>– Volumen fuerte y claro.</li> <li>– Ritmo pausado y natural.</li> <li>– Énfasis correspondiente.</li> <li>– Cambio de toma de palabra alternado.</li> </ul> </li> <li>• Pronuncia oraciones y frases incompletas.</li> <li>• Articula los sonidos del inglés de modo que la comprensión del mensaje emitido es mínima o nula.</li> </ul>
<b>Actitudes</b>	<b>20</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Muestra disposición y asume rol asignado en el trabajo colaborativo.</li> <li>• Muestra organización y responsabilidad al entregar en fecha previa a la establecida por el docente.</li> <li>• Muestra un trato cordial durante la atención telefónica.</li> <li>• Demuestra confianza al entablar una conversación telefónica.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Muestra disposición y asume rol asignado en el trabajo colaborativo.</li> <li>• Muestra responsabilidad al entregar en la fecha establecida por el docente.</li> <li>• Muestra un trato cordial durante la atención telefónica.</li> <li>• Demuestra confianza al entablar una conversación telefónica.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• No asume el rol asignado y entorpece el trabajo colaborativo.</li> <li>• Muestra falta de responsabilidad al entregar en fecha posterior a la establecida por el docente.</li> <li>• No muestra un trato cordial durante la atención telefónica.</li> <li>• Demuestra falta de confianza al entablar una conversación telefónica.</li> </ul>
	<b>100</b>			

### MATRIZ DE VALORACIÓN O RÚBRICA

Siglema: ATCI-01	Nombre del Módulo:	Atención telefónica a clientes en inglés	Nombre del Alumno:	
Docente evaluador:		Grupo:		Fecha:
Resultado de Aprendizaje:	1.2 Transmite mensajes orales distinguiendo la intención comunicativa del emisor.		Actividad de evaluación:	1.2.1 Escribe la idea principal de un texto oral.

INDICADORES	%	CRITERIOS		
		Excelente	Suficiente	Insuficiente
<b>Presentación escrita del documento</b>	<b>30</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Utiliza la estructura de diálogo telefónico de emisor-receptor.</li> <li>Incluye personajes.</li> <li>Complementa las frases utilizadas con vocabulario correspondiente.</li> <li>Utiliza registro formal.</li> <li>Reduce errores gramaticales o de estructura.</li> <li>Evita faltas de ortografía.</li> <li>Utiliza oraciones simples y compuestas.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Utiliza la estructura de diálogo telefónico de emisor-receptor.</li> <li>Incluye personajes.</li> <li>Complementa las frases utilizadas con vocabulario correspondiente.</li> <li>Utiliza registro formal.</li> <li>Reduce errores gramaticales o de estructura.</li> <li>Evita faltas de ortografía.</li> <li>Utiliza oraciones simples.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>La elaboración del guion de conversación omite incluir uno o varios de los siguientes aspectos: <ul style="list-style-type: none"> <li>Estructura de diálogo telefónico de emisor-receptor.</li> <li>Personajes.</li> <li>Complementación de frases utilizadas con vocabulario correspondiente.</li> </ul> </li> <li>Utiliza registro informal.</li> <li>Comete errores gramaticales o de estructura que impiden la comprensión.</li> <li>Comete faltas de ortografía que impiden la comprensión.</li> <li>Utiliza fragmentos.</li> </ul>
<b>Elementos discursivos del texto</b>	<b>40</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Extrae la idea principal del texto oral incluyendo lo siguiente: <ul style="list-style-type: none"> <li>Frase de inicio</li> <li>Nombre de la persona que habla</li> <li>Empresa y/o lugar de donde habla</li> <li>Nombre de la persona que responde</li> <li>Cargo y/o área de trabajo de la persona que responde</li> <li>Frase hecha para establecer</li> </ul> </li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Extrae la idea principal del texto oral incluyendo lo siguiente: <ul style="list-style-type: none"> <li>Frase de inicio</li> <li>Nombre de la persona que habla</li> <li>Empresa y/o lugar de donde habla</li> <li>Nombre de la persona que responde</li> <li>Cargo y/o área de trabajo de la</li> </ul> </li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Extrae la idea principal del texto oral sin incluir algunos de los siguientes aspectos: <ul style="list-style-type: none"> <li>Frase de inicio</li> <li>Nombre de la persona que habla</li> <li>Empresa y/o lugar de donde habla</li> <li>Nombre de la persona que responde</li> <li>Cargo y/o área de trabajo de la persona que responde</li> <li>Frase hecha para establecer motivo</li> </ul> </li> </ul>

		motivo de la llamada. – Resumen de motivo de llamada. – Frase de despedida.	persona que responde – Frase hecha para establecer motivo de la llamada. – Frase de despedida.	de la llamada. – Frase de despedida.
<b>Actitudes</b>	<b>30</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Muestra organización y responsabilidad al entregar en fecha previa a la establecida por el docente.</li> <li>• Entrega el trabajo cuidando aspectos de limpieza y orden.</li> <li>• Demuestra perseverancia al utilizar patrones de estructura similar a las llamadas telefónicas de lengua inglesa.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Muestra responsabilidad al entregar en la fecha establecida por el docente.</li> <li>• Entrega el trabajo cuidando aspectos de limpieza y orden.</li> <li>• Demuestra perseverancia al utilizar patrones de estructura similar a las llamadas telefónicas de lengua inglesa.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Muestra falta de responsabilidad al entregar en fecha posterior a la establecida por el docente.</li> <li>• Entrega el trabajo sin cuidar aspectos de limpieza y orden</li> <li>• No utiliza patrones de estructura similar a las llamadas telefónicas de lengua inglesa que permitan demostrar perseverancia.</li> </ul>
	<b>100</b>			

### MATRIZ DE VALORACIÓN O RÚBRICA

Siglema: ATCI-01	Nombre del Módulo:	Atención telefónica a clientes en inglés	Nombre del Alumno:	
Docente evaluador:		Grupo:	Fecha:	
Resultado de Aprendizaje:	2.1 Verifica la información del texto oral emitido por el emisor mediante la confirmación de un mensaje o idea.	Actividad de evaluación:	2.1.1 Expresa oralmente en inglés una situación de compra de un producto y características del mismo donde se triangule la información cliente-ventas-servicio al cliente y/o una situación similar. <b>(HETEROEVALUACIÓN)</b>	

INDICADORES	%	CRITERIOS		
		Excelente	Suficiente	Insuficiente
Elementos discursivos del guion	40	<ul style="list-style-type: none"> <li>•Elabora guion de conversación que incluya lo siguiente:               <ul style="list-style-type: none"> <li>– Establece dos departamentos de la empresa y un cliente.</li> <li>– Conversa sobre un producto y/o servicio proporcionado por la empresa.</li> <li>– Incluye características específicas del producto y/o servicio.</li> <li>– Incluye solicitud específica del cliente sobre el producto y/o servicio.</li> </ul> </li> <li>•Conversa acorde con el siguiente orden de ideas:               <ul style="list-style-type: none"> <li>– Frase hecha de saludo</li> <li>– Nombre y cargo de la persona que responde</li> <li>– Nombre de la empresa a la que se habla.</li> <li>– Nombre de la persona que habla</li> <li>– Frase hecha para establecer motivo de la llamada.</li> <li>– Frases para verificación de ideas.</li> </ul> </li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>•Elabora guion de conversación que incluya lo siguiente:               <ul style="list-style-type: none"> <li>– Establece dos departamentos de la empresa y un cliente.</li> <li>– Conversa sobre un producto y/o servicio proporcionado por la empresa.</li> <li>– Incluye características específicas del producto y/o servicio.</li> <li>– Incluye solicitud específica del cliente sobre el producto y/o servicio.</li> </ul> </li> <li>•Conversa acorde con el siguiente orden de ideas:               <ul style="list-style-type: none"> <li>– Frase hecha de saludo</li> <li>– Nombre y cargo de la persona que responde</li> <li>– Nombre de la empresa a la que se habla.</li> <li>– Nombre de la persona que habla</li> <li>– Frase hecha para establecer</li> </ul> </li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>•Utiliza erróneamente o no emplea alguno de los siguientes elementos:               <ul style="list-style-type: none"> <li>– Establecer dos departamentos de la empresa y un cliente.</li> <li>– Conversar sobre un producto y/o servicio proporcionado por la empresa.</li> <li>– Incluir características específicas del producto y/o servicio.</li> <li>– Incluir solicitud específica del cliente sobre el producto y/o servicio.</li> </ul> </li> <li>•Conversa sin considerar el siguiente orden de ideas:               <ul style="list-style-type: none"> <li>– Frase hecha de saludo</li> <li>– Nombre y cargo de la persona que responde</li> <li>– Nombre de la empresa a la que se habla.</li> <li>– Nombre de la persona que habla</li> <li>– Frase hecha para establecer</li> </ul> </li> </ul>

		<ul style="list-style-type: none"> <li>- Explicación al cliente de que se le remitirá al departamento que puede resolver su solicitud, queja y/o sugerencia.</li> <li>- Frase para enlazar llamada.</li> <li>- Frase hecha de saludo</li> <li>- Nombre y cargo de la persona que responde</li> <li>- Departamento o sección de la empresa a donde le remitieron.</li> <li>- Nombre de la persona que habla</li> <li>- Frase hecha para establecer motivo de la llamada.</li> <li>- Frases para verificación de ideas.</li> <li>- Resolución de la solicitud, queja y/o sugerencia.</li> <li>- Frase hecha de despedida</li> <li>• Complementa las frases utilizadas con estructura gramatical correspondiente.</li> <li>• Reduce errores gramaticales o de estructura.</li> </ul>	<p>motivo de la llamada.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Explicación al cliente de que se le remitirá al departamento que puede resolver su solicitud, queja y/o sugerencia.</li> <li>- Frase para enlazar llamada.</li> <li>- Frase hecha de saludo</li> <li>- Nombre y cargo de la persona que responde</li> <li>- Departamento o sección de la empresa a donde le remitieron.</li> <li>- Nombre de la persona que habla</li> <li>- Frase hecha para establecer motivo de la llamada.</li> <li>- Frases para verificación de ideas.</li> <li>- Frase hecha de despedida</li> <li>• Complementa las frases utilizadas con estructura gramatical correspondiente.</li> <li>• Reduce errores gramaticales o de estructura.</li> </ul>	<p>motivo de la llamada.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Explicación al cliente de que se le remitirá al departamento que puede resolver su solicitud, queja y/o sugerencia.</li> <li>- Frase para enlazar llamada.</li> <li>- Frase hecha de saludo</li> <li>- Nombre y cargo de la persona que responde</li> <li>- Departamento o sección de la empresa a donde le remitieron.</li> <li>- Nombre de la persona que habla</li> <li>- Frase hecha para establecer motivo de la llamada.</li> <li>- Frases para verificación de ideas.</li> <li>- Frase hecha de despedida</li> <li>• Complementa las frases utilizadas con estructura gramatical errónea o no correspondiente.</li> <li>• Comete errores gramaticales o de estructura que impiden la comprensión.</li> </ul>
<b>Presentación oral</b>	<b>40</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Usa un volumen fuerte y claro.</li> <li>• Usa un ritmo pausado y natural.</li> <li>• Utiliza énfasis correspondiente.</li> <li>• Utiliza cambio de toma de palabra alternado.</li> <li>• Utiliza señalizaciones extralingüísticas indicando comprensión y/o atención.</li> <li>• Pronuncia oraciones y frases completas.</li> <li>• El discurso muestra fluidez natural.</li> <li>• Existe una pausa no mayor a 3 segundos entre la toma de palabra.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Usa un volumen fuerte y claro.</li> <li>• Usa un ritmo pausado y natural.</li> <li>• Utiliza énfasis correspondiente.</li> <li>• Utiliza cambio de toma de palabra alternado.</li> <li>• Utiliza señalizaciones extralingüísticas indicando comprensión y/o atención.</li> <li>• Pronuncia oraciones y frases completas.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Omite utilizar o emplea de manera errónea uno o varios de los siguientes elementos orales: <ul style="list-style-type: none"> <li>- Volumen fuerte y claro.</li> <li>- Ritmo pausado y natural.</li> <li>- Énfasis correspondiente.</li> <li>- Cambio de toma de palabra alternado.</li> <li>- Señalizaciones extralingüísticas para indicar comprensión y/o atención.</li> <li>- Oraciones y frases completas.</li> </ul> </li> </ul>

<b>Actitudes</b>	<b>20</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Realiza la situación telefónica de acuerdo con los estándares establecidos en los protocolos de cortesía para atención de quejas de las empresas.</li> <li>• Demuestra tolerancia al comprender y atender las quejas y/o sugerencias telefónicamente.</li> <li>• Muestra un trato cordial durante la atención telefónica.</li> <li>• Demuestra confianza al entablar una conversación telefónica.</li> <li>• Muestra disposición y asume rol asignado en el trabajo colaborativo.</li> <li>• Muestra organización y responsabilidad al entregar en fecha previa a la establecida por el docente.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Realiza la situación telefónica de acuerdo con los estándares establecidos en los protocolos de cortesía para atención de quejas de las empresas.</li> <li>• Demuestra tolerancia al comprender y atender las quejas y/o sugerencias telefónicamente.</li> <li>• Muestra un trato cordial durante la atención telefónica.</li> <li>• Demuestra confianza al entablar una conversación telefónica.</li> <li>• Muestra disposición y asume rol asignado en el trabajo colaborativo.</li> <li>• Muestra responsabilidad al entregar en la fecha establecida por el docente.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Realiza la situación telefónica sin tomar en cuenta los estándares establecidos en los protocolos de cortesía para atención de quejas de las empresas.</li> <li>• Demuestra intolerancia al no atender las quejas y/o sugerencias telefónicamente ya sea por falta de interés o de intención para comprender.</li> <li>• No muestra un trato durante la atención telefónica.</li> <li>• Demuestra falta de confianza al entablar una conversación telefónica.</li> <li>• No asume el rol asignado y entorpece el trabajo colaborativo.</li> <li>• Muestra falta de responsabilidad al entregar en fecha posterior a la establecida por el docente.</li> </ul>
	<b>100</b>			

### MATRIZ DE VALORACIÓN O RÚBRICA

Siglema: ATCI-02	Nombre del Módulo:	Atención telefónica a clientes en inglés	Nombre del Alumno:	
Docente evaluador:		Grupo:		Fecha:
Resultado de Aprendizaje:	2.2 Conversa sobre situaciones específicas de quejas y sugerencias manejando la situación mediante protocolos establecidos.		Actividad de evaluación:	2.2.1 Diseña y expone oralmente en inglés, la probable respuesta ante una situación en la que haya una queja de un cliente.

INDICADORES	%	CRITERIOS		
		Excelente	Suficiente	Insuficiente
Elementos discursivos del guion	40	<ul style="list-style-type: none"> <li>Utiliza la estructura de diálogo telefónico de emisor-receptor.</li> <li>Complementa las frases utilizadas con vocabulario correspondiente.</li> <li>Utiliza registro formal.</li> <li>Elabora guion de conversación que incluya lo siguiente:               <ul style="list-style-type: none"> <li>Atiende la queja la persona encargada del servicio de atención al cliente</li> <li>Conversa sobre un producto y/o servicio proporcionado por la empresa.</li> <li>Incluye características específicas del producto y/o servicio.</li> </ul> </li> <li>Conversa acorde con el siguiente orden de ideas:               <ul style="list-style-type: none"> <li>Frase hecha de saludo.</li> <li>Nombre y cargo de la persona que responde</li> <li>Nombre de la empresa a la que se habla.</li> <li>Nombre de la persona que habla</li> </ul> </li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Utiliza la estructura de diálogo telefónico de emisor-receptor.</li> <li>Complementa las frases utilizadas con vocabulario correspondiente.</li> <li>Utiliza registro formal.</li> <li>Elabora guion de conversación que incluya lo siguiente:               <ul style="list-style-type: none"> <li>Atiende la queja la persona encargada del servicio de atención al cliente.</li> <li>Conversa sobre un producto y/o servicio proporcionado por la empresa.</li> <li>Incluye características específicas del producto y/o servicio.</li> </ul> </li> <li>Conversa acorde con el siguiente orden de ideas:               <ul style="list-style-type: none"> <li>Frase hecha de saludo.</li> <li>Nombre y cargo de la persona que responde</li> <li>Nombre de la empresa a la que se habla.</li> </ul> </li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Omite emplear o utiliza de manera errónea la estructura de diálogo telefónico de emisor-receptor.</li> <li>Complementa las frases utilizadas con vocabulario no correspondiente.</li> <li>Utiliza registro informal.</li> <li>Elabora guion de conversación sin incluir alguno de los siguientes aspectos:               <ul style="list-style-type: none"> <li>Atiende la queja la persona encargada del servicio de atención al cliente.</li> <li>Conversa sobre un producto y/o servicio proporcionado por la empresa.</li> <li>Incluye características específicas del producto y/o servicio.</li> </ul> </li> <li>Conversa alterando, u omitiendo sin considerar el siguiente orden de ideas:               <ul style="list-style-type: none"> <li>Frase hecha de saludo.</li> <li>Nombre y cargo de la persona que responde</li> </ul> </li> </ul>

		<ul style="list-style-type: none"> <li>- Solicitud de atención a una queja.</li> <li>- Explicación al cliente de canalización al departamento de atención al cliente</li> <li>- Frase hecha para enlazar la llamada.</li> <li>- Frase hecha de saludo</li> <li>- Nombre y cargo de la persona que responde</li> <li>- Departamento de la empresa a donde le remitieron.</li> <li>- Nombre de la persona que habla</li> <li>- Frase hecha para establecer motivo de la llamada.</li> <li>- Detalles específicos de la queja.</li> <li>- Preguntas y/o comentarios de verificación.</li> <li>- Frases para verificación de ideas.</li> <li>- Propuesta de resolución de la queja con base en estándares conocidos de una empresa.</li> <li>- Frase hecha de despedida.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Nombre de la persona que habla</li> <li>- Solicitud de atención a una queja.</li> <li>- Explicación al cliente de canalización al departamento de atención al cliente</li> <li>- Frase hecha para enlazar la llamada.</li> <li>- Frase hecha de saludo</li> <li>- Nombre y cargo de la persona que responde</li> <li>- Departamento de la empresa a donde le remitieron.</li> <li>- Nombre de la persona que habla</li> <li>- Frase hecha para establecer motivo de la llamada.</li> <li>- Detalles específicos de la queja.</li> <li>- Preguntas y/o comentarios de verificación.</li> <li>- Frases para verificación de ideas.</li> <li>- Frase hecha de despedida.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Nombre de la empresa a la que se habla.</li> <li>- Nombre de la persona que habla</li> <li>- Solicitud de atención a una queja.</li> <li>- Explicación al cliente de canalización al departamento de atención al cliente</li> <li>- Frase hecha para enlazar la llamada.</li> <li>- Frase hecha de saludo</li> <li>- Nombre y cargo de la persona que responde</li> <li>- Departamento de la empresa a donde le remitieron.</li> <li>- Nombre de la persona que habla</li> <li>- Frase hecha para establecer motivo de la llamada.</li> <li>- Detalles específicos de la queja.</li> <li>- Preguntas y/o comentarios de verificación.</li> <li>- Frases para verificación de ideas.</li> <li>- Frase hecha de despedida.</li> </ul>
<p><b>Presentación escrita del documento (AUTOEVALUACIÓN)</b></p>	5	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Extensión mínima de una cuartilla.</li> <li>• Evita faltas de ortografía.</li> <li>• Reduce errores gramaticales o de estructura.</li> <li>• Complementa las frases hechas con estructura gramatical correspondiente.</li> <li>• Utiliza oraciones simples y compuestas.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Extensión mínima de una cuartilla.</li> <li>• Evita faltas de ortografía.</li> <li>• Reduce errores gramaticales o de estructura.</li> <li>• Complementa las frases hechas con estructura gramatical correspondiente.</li> <li>• Utiliza oraciones simples.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• No respeta extensión mínima.</li> <li>• Comete faltas de ortografía que impiden la comprensión.</li> <li>• Comete errores gramaticales o de estructura que impiden la comprensión.</li> <li>• Complementa las frases hechas con estructura gramatical no correspondiente.</li> <li>• Utiliza fragmentos.</li> </ul>

<p><b>Presentación oral</b></p>	<p><b>30</b></p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Usa un volumen fuerte y claro.</li> <li>• Usa un ritmo pausado y natural.</li> <li>• Utiliza énfasis correspondiente.</li> <li>• Usa tonalidad apropiada</li> <li>• Utiliza cambio de toma de palabra alternado.</li> <li>• Utiliza señalizaciones extralingüísticas indicando comprensión y/o atención.</li> <li>• Utiliza señalizaciones lingüísticas indicando comprensión y/o atención.</li> <li>• Pronuncia oraciones y frases completas.</li> <li>• Utiliza reformulación.</li> <li>• Utiliza repetición.</li> <li>• El discurso muestra fluidez natural.</li> <li>• Existe una pausa no mayor a 3 segundos entre la toma de palabra.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Usa un volumen fuerte y claro.</li> <li>• Usa un ritmo pausado y natural.</li> <li>• Utiliza énfasis correspondiente.</li> <li>• Usa tonalidad apropiada</li> <li>• Utiliza cambio de toma de palabra alternado.</li> <li>• Utiliza señalizaciones lingüísticas indicando comprensión y/o atención.</li> <li>• Pronuncia oraciones y frases completas.</li> <li>• Utiliza reformulación.</li> <li>• Utiliza repetición.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Omite utilizar o emplea de manera errónea uno o varios de los siguientes elementos orales:             <ul style="list-style-type: none"> <li>– Volumen fuerte y claro.</li> <li>– Ritmo pausado y natural.</li> <li>– Énfasis correspondiente.</li> <li>– Tonalidad apropiada</li> <li>– Cambio de toma de palabra alternado.</li> <li>– Señalizaciones lingüísticas para indicar comprensión y/o atención.</li> <li>– Oraciones y frases completas.</li> <li>– Reformulación.</li> <li>– Repetición.</li> </ul> </li> </ul>
<p><b>Actitudes</b></p>	<p><b>25</b></p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Muestra perseverancia al aprovechar los errores marcados en actividades previas para mejorar su trabajo.</li> <li>• Muestra organización y responsabilidad al entregar en fecha previa a la establecida por el docente.</li> <li>• Entrega el trabajo cuidando aspectos de limpieza y orden</li> <li>• Propicia empatía durante la conversación.</li> <li>• Muestra un trato cordial de atención telefónica.</li> <li>• Demuestra confianza al entablar una conversación telefónica.</li> <li>• Muestra disposición y asume rol asignado en el trabajo colaborativo</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Muestra perseverancia al aprovechar los errores marcados en actividades previas para mejorar su trabajo.</li> <li>• Muestra responsabilidad al entregar en la fecha establecida por el docente.</li> <li>• Entrega el trabajo cuidando aspectos de limpieza y orden</li> <li>• Propicia empatía durante la conversación.</li> <li>• Muestra un trato cordial durante atención telefónica.</li> <li>• Demuestra confianza al entablar una conversación telefónica.</li> <li>• Muestra disposición y asume rol</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• No corrige los errores marcados en actividades previas que permitan demostrar perseverancia en la mejora del desarrollo de su trabajo</li> <li>• Muestra falta de responsabilidad al entregar en fecha posterior a la establecida por el docente.</li> <li>• Entrega el trabajo sin cuidar aspectos de limpieza y orden.</li> <li>• No propicia empatía durante la conversación.</li> <li>• No muestra un trato cordial de atención telefónica.</li> <li>• Demuestra falta de confianza al entablar una conversación telefónica.</li> </ul>

---

			asignado en el trabajo colaborativo.	• No asume el rol asignado y entorpece el trabajo colaborativo.
	100			