



## Guía pedagógica y de evaluación del módulo

# Manejo de técnicas de atención al cliente

### Currículum Laboral

#### Áreas:

Electricidad y electrónica  
Mantenimiento e instalación  
Tecnología y transporte

#### Carreras:

Profesional Técnico-Bachiller en  
Autotrónica  
Fuentes alternativas de energía  
Soporte y mantenimiento de equipo de cómputo  
Mantenimiento de sistemas automáticos  
Mantenimiento de sistemas electrónicos  
Motores a diésel  
Mecatrónica: Trayecto técnico

4° y 5° semestre

**Editor:** Colegio Nacional de Educación Profesional Técnica

**Módulo:** Manejo de técnicas de atención al cliente

**Áreas:** Electricidad y electrónica  
Mantenimiento e instalación  
Tecnología y transporte

**Carreras:** PT-B en Mantenimiento automotriz  
Autotrónica.  
Fuentes alternas de energía.  
Soporte y Mantenimiento de equipo de cómputo.  
Mantenimiento de sistemas automáticos.  
Mantenimiento de sistemas electrónicos.  
Motores a diésel.  
Mecatrónica: Trayecto técnico

**Semestres:** Cuarto y Quinto

**Horas por semana:** 5

**Fecha de diseño o actualización:** 04 de noviembre de 2024

**Vigencia:** a partir de la aprobación de la Junta Directiva y en tanto no se genere un documento que lo actualice.

© Colegio Nacional de Educación Profesional Técnica

Prohibida la reproducción total o parcial de esta obra por cualquier medio, sin autorización por escrito del CONALEP.

**Directorio**

**Rodrigo Alejandro Rojas Navarrete**

Dirección General

**Hugo Nicolás Pérez González**

Secretaría Académica

**Patricia Alejandra Bernal Monzón**

Dirección de Diseño Curricular

## Manejo de técnicas de atención al cliente

### Contenido

	<b>Pág.</b>
<b>I   Guía pedagógica</b>	
1 Descripción	5
2 Generalidades pedagógicas	6
3 Orientaciones didácticas	8
4 Estrategias de aprendizaje	10
5 Autonomía didáctica	13
<b>II   Guía de evaluación</b>	
6 Descripción	14
7 Tabla de ponderación	16
8 Matriz de valoración o rúbrica	17

# I. Guía pedagógica

## 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 y el proceso de aprendizaje en el alumnado en el desarrollo de habilidades previstas en los programas de estudio.

Tomando en consideración el Marco Curricular Común de la Educación Media Superior (MCCEMS) el docente asume el rol de diseñador didáctico, innovador educativo, agente de transformación social, el cual se rige por principios orientadores, acompañando al estudiantado hacia una participación activa que potencialice su desarrollo; identificando los intereses y necesidades de aprendizaje que le lleven a resolver desafíos en su contexto, favoreciendo con ello el modelo de una escuela abierta, que atienda a la diversidad cultural, lingüística, de género, a la interacción entre grupos sociales, la coherencia entre los valores y objetivos de cada módulo.

Considerando al alumnado como protagonista para la transformación social, a través del desarrollo de un pensamiento crítico, analítico y flexible, se busca acercarle elementos de apoyo que le muestren cómo desarrollar **habilidades, conocimientos, actitudes y valores** en un contexto específico. Mediante la guía pedagógica el alumno podrá **autogestionar su aprendizaje** por medio del uso de estrategias flexibles y apropiadas que se puedan transferir y adoptar a nuevas situaciones y contextos, e ir dando seguimiento a sus avances a través de la autoevaluación, la coevaluación y la evaluación formativa.

## 2. Generalidades pedagógicas

Nuestro modelo académico se fundamenta en una base pedagógica centrada en la teoría constructivista con un enfoque humanista, que reconoce la diversidad local, regional, nacional e internacional; combinado con el nuevo MCCEMS permite mantener una didáctica que apuesta por el desarrollo de la voluntad de aprender y por la conexión entre el contenido teórico y la realidad.

Se pretende fomentar un aprendizaje, situado, profundo y significativo, que promueva la transversalidad mediante el desarrollo de estrategias de enseñanza basadas en proyectos integradores, que articulen los conocimientos con las unidades de aprendizaje y con los recursos socioemocionales, orientando a la formación integral del estudiantado.

El alumnado asume un rol protagónico en el proceso educativo, involucrándose en la resolución de problemas económicos, políticos, sociales y ambientales para contribuir a la construcción de un mundo más justo, pacífico y sostenible, bajo el acompañamiento, orientación y conducción del docente, quien, basándose en su experiencia, buscará combinar estrategias didácticas que incorporen materiales y recursos significativos para el aprendizaje del estudiante.

De acuerdo con lo anterior, se debe considerar que el papel que juega el alumnado y el personal docente en el marco del Modelo Académico del CONALEP tenga, entre otras, las siguientes características:

### El alumnado:

- ❖ Gestiona su aprendizaje permanente.
- ❖ Mejora su capacidad para resolver problemas.
- ❖ Trabaja de forma colaborativa.
- ❖ Se comunica asertivamente.
- ❖ Busca información actualizada de fuentes confiables.
- ❖ Construye su conocimiento.
- ❖ Adopta una posición crítica, autónoma y propositiva.
- ❖ Realiza responsablemente los procesos de autoevaluación y coevaluación.
- ❖ Se vuelve agente de transformación social.
- ❖ Actúa con valores y principios éticos.
- ❖ Practica hábitos saludables para el autocuidado.
- ❖ Construye un pensamiento crítico, analítico y flexible.

### El personal docente:

- ❖ Considera necesidades e intereses de los estudiantes que propicien la motivación y participación activa.
- ❖ Domina y estructura los saberes para facilitar experiencias de aprendizaje.
- ❖ Planifica los procesos de enseñanza dirigidos al logro de resultados de aprendizaje de manera efectiva, creativa e innovadora aplicado a su contexto.
- ❖ Evalúa los aprendizajes con un enfoque formativo, retroalimentando para la búsqueda de la mejora continua.
- ❖ 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.
- ❖ Propone proyectos integradores en búsqueda de la transversalidad, para la solución de problemáticas contextuales, vinculadas a la comunidad generando el sentido de la experimentación pedagógica.
- ❖ Utiliza tecnologías de la información y comunicación, tecnologías de aprendizaje y conocimiento, tecnologías del empoderamiento y participación, como recursos didácticos.
- ❖ Agente de transformación social.
- ❖ Participa de forma colaborativa en el trabajo de academias.

### 3. Orientaciones didácticas

Para el logro del propósito de cada **unidad de aprendizaje** del módulo, se recomienda al personal docente lo siguiente:

- Identificar los componentes básicos de los resultados de aprendizaje para realizar la planeación didáctica, seleccionando actividades pertinentes y contextualizadas, considerando los elementos con los que se puede trabajar el contenido y que promuevan la reflexión, el diálogo y la discusión.
- Plantear el objetivo de cada actividad, asegurando su contextualización de acuerdo con las características de la comunidad, municipio, región y estados, y aplicando métodos y estrategias que favorezcan aprendizajes significativos.
- Abordar conocimientos previos a través de actividades diseñadas para explorar saberes e ideas precedentes, seleccionando aquellas que activen la atención del estudiantado y promuevan la participación.
- Retroalimentar las actividades y trabajos del estudiantado para orientar sobre sus avances y áreas de mejora, promoviendo la coevaluación, autoevaluación y heteroevaluación para favorecer una retroalimentación formativa y asertiva.
- Plantear actividades dirigidas al trabajo directo con la comunidad, como complemento a lo revisado en clase, y fomentar el aprendizaje práctico fuera del aula, incluyendo dinámicas con la comunidad y familiares.
- Aplicar la transversalidad buscando proyectos que se interrelacionen de forma horizontal y vertical basado en el mapa curricular.
- Promover la coevaluación, autoevaluación y heteroevaluación para favorecer la retroalimentación formativa y asertiva
- Crear o mantener un repositorio de información digital donde el estudiantado pueda consultar los materiales necesarios.
- Ajustes razonables: Realizar adaptaciones en las prácticas de instrucción y evaluación para estudiantes con necesidades especiales, eliminando barreras y permitiendo su plena participación.
- Ambiente educativo inclusivo: Fomentar un entorno educativo inclusivo y accesible para todos los estudiantes, asegurando la comunicación efectiva entre docentes, padres y especialistas para atender las necesidades específicas de cada estudiante.
- Promover la transparencia, honestidad y responsabilidad en las acciones cotidianas de los estudiantes, desarrollando su pensamiento crítico a través de debates y análisis éticos.
- Motivar a los estudiantes a participar activamente en la vida comunitaria, comprender sus derechos y deberes, y realizar proyectos que integren principios de derechos humanos y respeto mutuo.

- Igualdad: Mantener y promover una postura que fomente la inclusión y valoración de la diversidad, integrando información sobre igualdad y no discriminación Asegurar entornos educativos inclusivos y seguros, especialmente para mujeres, niñas, adolescentes y personas en situación de vulnerabilidad, impulsando la cultura de paz y respeto en toda la comunidad escolar
- Durante el desarrollo del módulo, se recomienda considerar la Didáctica de la Formación Socioemocional y los acuerdos del MCCEMS, a fin de Integrar en sus prácticas educativas los Recursos Socioemocionales y Ámbitos de la Formación socioemocional del currículum ampliado, enfatizando la formación de estudiantes responsables y comprometidos con su bienestar y el de su comunidad. Los acuerdos se pueden encontrar en las siguientes ligas:
  - Acuerdo número 09/05/24 que modifica el diverso número 09/08/23 por el que se establece y regula el Marco Curricular Común de la Educación Media Superior.  
[https://sep.gob.mx/work/models/sep1/Resource/26394/1/images/a09\\_05\\_24.pdf](https://sep.gob.mx/work/models/sep1/Resource/26394/1/images/a09_05_24.pdf)
  - Acuerdo número 09/08/23 por el que se establece y regula el Marco Curricular Común de la Educación Media Superior.  
[https://www.dof.gob.mx/nota\\_detalle.php?codigo=5699835&fecha=25/08/2023#gsc.tab=0](https://www.dof.gob.mx/nota_detalle.php?codigo=5699835&fecha=25/08/2023#gsc.tab=0)
  - Anexo del Acuerdo número 09/08/23 por el que se establece y regula el Marco Curricular Común de la Educación Media Superior. [https://www.dof.gob.mx/2023/SEP/ANEXO\\_ACUERDO\\_MCCEMS.pdf](https://www.dof.gob.mx/2023/SEP/ANEXO_ACUERDO_MCCEMS.pdf)

## 4. Estrategias de aprendizaje

### **Para el desarrollo del resultado de aprendizaje 1.1, se recomienda al alumnado:**

- Participar en una lluvia de ideas contestando la siguiente pregunta. ¿Qué es atención al cliente?
- Elaborar un ensayo de dos cuartillas sobre la importancia de atención al cliente.
- Elaborar un mapa mental en el que se identifiquen los principios de atención al cliente.
- Elaborar un mapa de procesos que describa las etapas que intervienen en la atención a clientes.
- **Realizar la actividad de evaluación 1.1.1 considerando la rúbrica correspondiente**

### **Para el desarrollo del resultado de aprendizaje 1.2, se recomienda al alumnado:**

- Participar en una lluvia de ideas grupal, hablando sobre los diferentes tipos de clientes que observan en su vida cotidiana, o incluso el tipo de clientes que los mismos alumnos son.
- Elaborar fichas bibliográficas explicando cada una los diferentes perfiles de clientes
- Elaborar un cuadro sinóptico sobre el cliente al que prestan sus servicios y otro cuadro sobre el tipo de actividad que realizan.
- **Realizar la actividad de evaluación 1.2.1 considerando la rúbrica correspondiente**

### **Para el desarrollo del resultado de aprendizaje 1.3, se recomienda al alumnado:**

- Investigar acerca de los principios y las etapas del proceso que intervienen en la atención a clientes, entregándola por medios digitales.
- Participar en la presentación grupal con la investigación realizada, acerca de los principios y las etapas del proceso que intervienen en la atención a clientes.
- Realizar una investigación sobre los perfiles de los clientes, describiendo las características de cada uno de ellos, y elabora un mapa conceptual.
- Realizar en equipo una escenificación donde se aprecien las características de los clientes.

- Realizar una investigación sobre los perfiles de los vendedores, realizar un video de 3 minutos describiendo las características de cada uno de ellos
- Realizar en equipo, una escenificación donde se aprecien las características de los vendedores. Asume una actitud acorde a su nivel académico y privilegia el diálogo como mecanismo para la solución de conflictos.
- **Realizar la actividad de evaluación 1.3.1 considerando la rúbrica correspondiente**

**Para el desarrollo del resultado de aprendizaje 1.4, se recomienda al alumnado:**

- Elaborar un resumen en medios digitales sobre los tipos de factores que afectan la relación cliente-proveedor
- Participar en una discusión grupal sobre los factores que afectan la relación cliente-proveedor en las etapas de recepción del equipo, prestación del servicio al equipo, facturación y servicio de post entrega.
- **Realizar la actividad de evaluación 1.4.1 considerando la rúbrica correspondiente**

**Para el desarrollo del resultado de aprendizaje 2.1, se recomienda al alumnado:**

- Participar en una sesión de preguntas y respuestas, acerca de la comunicación oral en la atención a clientes,
- Elaborar un diagrama acerca de la aplicación de actitudes y técnicas en comunicación oral, aptitudes del personal de acogida, situaciones y roles de compra, reuniones y entrevistas, intercambio de información e información telefónica.
- Realizar una presentación en PowerPoint sobre el tema asignado de comunicación escrita.
- Realizar en equipo escenificaciones donde se apliquen las técnicas de comunicación escrita y oral, en diferentes escenarios
- **Realizar la actividad de evaluación 2.1.1 considerando la rúbrica correspondiente**

**Para el desarrollo del resultado de aprendizaje 2.2, se recomienda al alumnado:**

- Exponer por equipos el concepto de marketing y ventas
- Elaborar un diagrama referente al departamento de telemarketing
- Exponer mediante diapositivas en qué consisten las campañas telemarketing y dar ejemplos de la vida real
- Elaborar un diagrama de procesos referente a la aplicación del telemarketing
  
- **Realizar la actividad de evaluación 2.2.1 considerando la rúbrica correspondiente**

**Para el desarrollo del resultado de aprendizaje 2.3, se recomienda al alumnado:**

- Prestar atención a la exposición y a la película proyectada, sobre las características de la atención al cliente y realiza un resumen.
- las relaciones públicas en la atención a clientes, y realiza un resumen.
- Participar en una lluvia de ideas discutiendo como la actitud dentro de su profesión puede contribuir a alcanzar un equilibrio entre el bienestar individual y el interés general de la sociedad, para las relaciones públicas.
- Realizar en equipo escenificaciones donde se apliquen las técnicas de relaciones públicas, en diferentes escenarios
- Investigar en medios digitales casos de clientes y situaciones difíciles, exponerlos frente a grupo y buscar soluciones antes tal situación.
- **Realizar la actividad de evaluación 2.3.1 considerando la rúbrica correspondiente**

## 5. Autonomía didáctica

De acuerdo con el MCCEMS, las y los docentes tienen la facultad de decidir estrategias pedagógicas basadas en el contexto y las necesidades del estudiantado, utilizando el PAEC, las progresiones de aprendizaje, resultados de aprendizaje o competencias laborales, para planificar y retroalimentar los procesos de enseñanza. La flexibilidad permite adaptar estos programas a la diversidad de contextos educativos y características tanto del estudiantado como del personal docente.

Con ello, se reconoce que la función del personal docente implica, ante todo, una labor de investigación y promoción del autoaprendizaje; fomentando actividades que consideren el aprendizaje contextualizado, colaborativo, participativo y lúdico, así como el diálogo, el trabajo en equipo y la utilización pertinente, sostenible y responsable de las tecnologías de la información, comunicación, conocimiento y aprendizaje digital (TICCAD), en los procesos de la vida cotidiana con una perspectiva crítica de los contenidos y materiales disponibles en medios electrónicos, plataformas virtuales y redes sociales.

En este sentido, el personal docente seleccionará y realizará prácticas y actividades transversales que garanticen un mayor desarrollo de aprendizajes y habilidades, basadas en su experiencia, el contexto del grupo, la comunidad y el desempeño del estudiantado, priorizando las corrientes pedagógicas actuales y las tecnologías de información y comunicación (TIC), las tecnologías del aprendizaje y conocimiento (TAC) y las tecnologías del empoderamiento y la participación (TEP) como herramientas de apoyo al proceso de enseñanza – aprendizaje. De igual manera, se espera que el estudiantado asuma su responsabilidad y tome un papel activo en el proceso de desarrollo de habilidades, conocimientos, actitudes y valores que le permitirán ingresar al mundo laboral y participar de manera destacada en la sociedad.

## II. Guía de evaluación

### 6. 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 orientar en la evaluación de las habilidades, conocimientos y actitudes adquiridos por el estudiantado, asociados a los Resultados de Aprendizaje; en donde, además, se describen las técnicas y los instrumentos a utilizar, así como la ponderación de cada actividad de evaluación.

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 estudiantes. Permite también establecer vínculos socio-afectivos entre el docente y su grupo. El estudiantado a su vez podrá obtener información sobre los aspectos donde deberá hacer énfasis en su dedicación. El docente podrá identificar intereses, necesidades y características del grupo para 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 estudiantado, de manera constante, ya sea al finalizar cada actividad de aprendizaje o en la integración de varias de éstas. Tiene como finalidad informar al estudiantado 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 personal docente puede asumir nuevas estrategias que contribuyan a mejorar los resultados del grupo, entendiendo que la evaluación es un proceso que construye para retroalimentar y tomar decisiones orientadas a la mejora continua, en distintos rubros.

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 claramente 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 la misma persona.

La **coevaluación** es aquella en la que las y los alumnos se evalúan mutuamente, es decir, evaluadores y evaluados intercambian su papel alternativamente; las y 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 alumnado y al profesorado:

- 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 promuevan 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** 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.

En dos rúbricas diferentes de la guía de evaluación se establece un indicador específico para la autoevaluación y coevaluación; a su vez, la heteroevaluación queda establecida en una rúbrica que podría ser evaluada por un experto o docente que no haya impartido el módulo a ese grupo.

Cada uno de los Resultados de Aprendizaje (RA) tiene asignada al menos una actividad de evaluación (AE), a la que se le ha determinado una ponderación con respecto a su complejidad y relevancia. Las ponderaciones de las AE deberán sumar 100%.

## 7. Tabla de ponderación

La ponderación que se asigna en cada una de las actividades de evaluación se representa en la Tabla de ponderación que, además, contiene los Resultados y Unidades de aprendizaje a las cuales pertenecen. La columna “Actividad de evaluación” indica la codificación asignada a ésta desde el programa de estudios y que a su vez queda vinculada al Sistema de Evaluación Escolar (SAE). Asimismo, la columna “Peso específico”, señala el porcentaje definido para cada actividad; la columna “Peso logrado” es el nivel que la o el alumno alcanzó con base en las evidencias o desempeños demostrados; y la columna “Peso acumulado” se refiere a la suma de los porcentajes alcanzados en las diversas actividades de evaluación a lo largo del ciclo escolar.

Unidad de aprendizaje	Resultado de Aprendizaje	Actividad de Evaluación	% Peso Específico	% Peso Logrado	% Peso Acumulado
1. Identificación de los principios de atención al cliente.	1.1 Identifica los principios de atención al cliente, durante la prestación de servicios.	1.1.1	10		
	1.2 Identifica perfiles de clientes y vendedores, como factor decisivo en el logro de su satisfacción.	1.2.1	5		
	1.3 Identifica los requisitos del cliente, como factor decisivo en el logro de su satisfacción.	1.3.1	10		
	1.4 Identifica los factores que afectan la relación cliente-prestador de servicios, en el desempeño de sus labores profesionales.	1.4.1	20		
<b>% PESO PARA LA UNIDAD</b>			<b>45%</b>		
2. Manejo de técnicas de interacción con el cliente.	2.1 Aplica la comunicación oral y escrita, como una técnica de atención al cliente	2.1.1	15		
	2.2 Aplica técnicas de marketing y ventas, en la atención al cliente.	2.2.1	15		
	2.3 Maneja técnicas de relaciones públicas, en la atención de sugerencias, quejas o reclamaciones del cliente.	2.3.1	25		
<b>% PESO PARA LA UNIDAD</b>			<b>55%</b>		
<b>PESO TOTAL DEL MÓDULO</b>			<b>100%</b>		

## 8. Matriz de valoración o rúbrica

Otro elemento que complementa a la Tabla de ponderación es la rúbrica o matriz de valoración, que establece los indicadores y criterios a considerar para evaluar una habilidad, destreza o actitud. 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 columnas 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**, ha alcanzado el resultado de aprendizaje, además de cumplir con los estándares o requisitos establecidos como necesarios en el logro de la habilidad, destreza o actitud, es decir, va más allá de lo que se solicita como mínimo, aportando elementos adicionales en pro del indicador.
- ✓ **Bueno**, ha alcanzado el resultado de aprendizaje, es decir, cumple con los estándares o requisitos establecidos como necesarios para demostrar el logro de la habilidad, destreza o actitud.
- ✓ **Suficiente**, ha alcanzado el resultado de aprendizaje con áreas de mejora.
- ✓ **Insuficiente**, no ha logrado alcanzar el resultado de aprendizaje.

<b>Siglema:</b>	<b>MACL-20</b>	<b>Nombre del módulo:</b>	<b>Manejo de técnicas de atención al cliente</b>	<b>Nombre del alumno:</b>	
<b>Docente evaluador:</b>				<b>Grupo:</b>	<b>Fecha:</b>
<b>Resultado de aprendizaje:</b>	1.1 Identifica los principios de atención al cliente, durante la prestación de servicios.			<b>Actividad de evaluación:</b>	1.1.1 Elabora un diagrama de procesos explicando los principios de atención al cliente.

INDICADORES	%	CRITERIOS			
		Excelente	Bueno	Suficiente	Insuficiente
<b>Principios de atención a clientes</b>	35	Considera todos los elementos: <ul style="list-style-type: none"> <li>• Importancia de la atención al cliente.</li> <li>• Principios de atención a clientes.</li> </ul>	Considera parcialmente los siguientes elementos: <ul style="list-style-type: none"> <li>• Importancia de la atención al cliente.</li> <li>• Principios de atención a clientes.</li> </ul>	Omite alguno de los elementos: <ul style="list-style-type: none"> <li>• Importancia de la atención al cliente.</li> <li>• Principios de atención a clientes.</li> </ul>	Omite considerar los siguientes elementos: <ul style="list-style-type: none"> <li>• Importancia de la atención al cliente.</li> <li>• Principios de atención a clientes.</li> </ul>
<b>Etapas del proceso</b>	35	Considera todos los elementos: <ul style="list-style-type: none"> <li>• Recepción del equipo.</li> <li>• Prestación del servicio al equipo.</li> <li>• Facturación del equipo.</li> <li>• Servicio postentrega.</li> </ul>	Considera parcialmente los siguientes elementos: <ul style="list-style-type: none"> <li>• Recepción del equipo.</li> <li>• Prestación del servicio al equipo.</li> <li>• Facturación del equipo.</li> <li>• Servicio postentrega.</li> </ul>	Omite alguno de los elementos: <ul style="list-style-type: none"> <li>• Recepción del equipo.</li> <li>• Prestación del servicio al equipo.</li> <li>• Facturación del equipo.</li> <li>• Servicio postentrega.</li> </ul>	Omite considerar los siguientes elementos: <ul style="list-style-type: none"> <li>• Recepción del equipo.</li> <li>• Prestación del servicio al equipo.</li> <li>• Facturación del equipo.</li> <li>• Servicio postentrega.</li> </ul>
<b>Diagrama de procesos</b>	20	El diagrama es fácil de entender para cualquier persona, utiliza símbolos y notaciones estándar y evita ambigüedades. El flujo de las flechas y símbolos sigue una secuencia lógica y coherente de principio a fin. Es visualmente atractivo y fácil de leer.	El diagrama es claro, pero podría beneficiarse de algunos comentarios adicionales. La secuencia es mayormente lógica, con pequeños errores. Es fácil de leer, pero podría mejorar en presentación.	El diagrama es comprensible, pero tiene algunos errores en el uso de símbolos o falta de comentarios. La secuencia tiene varios errores que dificultan el seguimiento. Es algo fácil de leer, pero tiene problemas de presentación.	El diagrama es difícil de entender debido a errores en los símbolos y falta de comentarios. La secuencia es confusa y no sigue un orden lógico. Es difícil de leer debido a problemas de presentación.

INDICADORES	%	C R I T E R I O S			
		Excelente	Bueno	Suficiente	Insuficiente
<b>Desempeño</b>	<b>10</b>	El alumno muestra interés durante la elaboración del trabajo solicitado, presenta los ejercicios, actividades y tareas en tiempo solicitado. Siempre de forma correcta	Presenta los ejercicios, actividades y tareas en tiempo, en la mayoría de las ocasiones realizado de forma correcta.	Suele presentar los ejercicios, actividades y tareas en tiempo y forma. Entre un 50% y 60% de las ocasiones de forma correcta.	Omite presentar los ejercicios, actividades y tareas en tiempo y forma. Casi siempre lo hace de forma incorrecta.
	<b>100</b>				

<b>Siglema:</b>	<b>MACL-20</b>	<b>Nombre del módulo:</b>	<b>Manejo de técnicas de atención al cliente</b>	<b>Nombre del alumno:</b>	
<b>Docente evaluador:</b>				<b>Grupo:</b>	<b>Fecha:</b>
<b>Resultado de aprendizaje:</b>	1.2 Identifica perfiles de clientes y vendedores, como factor decisivo en el logro de su satisfacción.			<b>Actividad de evaluación:</b>	1.2.1 Elabora un cuadro de doble entrada describiendo las características de los perfiles de clientes

INDICADORES	%	CRITERIOS			
		Excelente	Bueno	Suficiente	Insuficiente
<b>Perfiles de los clientes</b>	25	Considera todos los elementos: <ul style="list-style-type: none"> <li>• Baja tecnología</li> <li>• Desinteresado</li> <li>• Manitas</li> <li>• Paranoico</li> <li>• Apreciativo</li> <li>• “ ”</li> <li>• “ é v ”</li> <li>• Con urgencia que decide por comité</li> <li>• Majo</li> <li>• Con poco presupuesto</li> <li>• Del que deberías sentirte afortunado</li> </ul>	Considera parcialmente los siguientes elementos: <ul style="list-style-type: none"> <li>• Baja tecnología</li> <li>• Desinteresado</li> <li>• Manitas</li> <li>• Paranoico</li> <li>• Apreciativo</li> <li>• “ ”</li> <li>• “ é v ”</li> <li>• Con urgencia que decide por comité</li> <li>• Majo</li> <li>• Con poco presupuesto</li> <li>• Del que deberías sentirte afortunado</li> </ul>	Omite alguno de los elementos: <ul style="list-style-type: none"> <li>• Baja tecnología</li> <li>• Desinteresado</li> <li>• Manitas</li> <li>• Paranoico</li> <li>• Apreciativo</li> <li>• “ ”</li> <li>• “ é v ”</li> <li>• Con urgencia que decide por comité</li> <li>• Majo</li> <li>• Con poco presupuesto</li> <li>• Del que deberías sentirte afortunado</li> </ul>	Omite considerar los siguientes elementos: <ul style="list-style-type: none"> <li>• Baja tecnología</li> <li>• Desinteresado</li> <li>• Manitas</li> <li>• Paranoico</li> <li>• Apreciativo</li> <li>• “ ”</li> <li>• “ é v ”</li> <li>• Con urgencia que decide por comité</li> <li>• Majo</li> <li>• Con poco presupuesto</li> <li>• Del que deberías sentirte afortunado</li> </ul>
<b>Según el tipo de cliente</b>	25	Considera todos los elementos: <ul style="list-style-type: none"> <li>• Vendedores de productores o fabricantes.</li> <li>• Vendedores de mayoristas.</li> <li>• Vendedores de minoristas (al menudeo o detallistas.</li> </ul>	Considera parcialmente los siguientes elementos: <ul style="list-style-type: none"> <li>• Vendedores de productores o fabricantes.</li> <li>• Vendedores de mayoristas.</li> <li>• Vendedores de minoristas (al menudeo o detallistas.</li> </ul>	Omite alguno de los elementos: <ul style="list-style-type: none"> <li>• Vendedores de productores o fabricantes.</li> <li>• Vendedores de mayoristas.</li> <li>• Vendedores de minoristas (al menudeo o detallistas.</li> </ul>	Omite considerar los siguientes elementos: <ul style="list-style-type: none"> <li>• Vendedores de productores o fabricantes.</li> <li>• Vendedores de mayoristas.</li> <li>• Vendedores de minoristas (al menudeo o detallistas.</li> </ul>

INDICADORES	%	CRITERIOS			
		Excelente	Bueno	Suficiente	Insuficiente
<b>Según el tipo de actividad</b>	<b>25</b>	Considera todos los elementos: <ul style="list-style-type: none"> <li>• Vendedores repartidores.</li> <li>• Vendedores internos o de mostrador</li> <li>• Vendedores externos o de campo.</li> <li>• Vendedores de promoción de ventas o itinerantes.</li> <li>• Vendedores técnicos o ingenieros de ventas.</li> <li>• Vendedores creativos o consejeros.</li> <li>• Vendedores comercializadores.</li> </ul>	Considera parcialmente los siguientes elementos: <ul style="list-style-type: none"> <li>• Vendedores repartidores.</li> <li>• Vendedores internos o de mostrador</li> <li>• Vendedores externos o de campo.</li> <li>• Vendedores de promoción de ventas o itinerantes.</li> <li>• Vendedores técnicos o ingenieros de ventas.</li> <li>• Vendedores creativos o consejeros.</li> <li>• Vendedores comercializadores.</li> </ul>	Omite alguno de los elementos: <ul style="list-style-type: none"> <li>• Vendedores repartidores.</li> <li>• Vendedores internos o de mostrador</li> <li>• Vendedores externos o de campo.</li> <li>• Vendedores de promoción de ventas o itinerantes.</li> <li>• Vendedores técnicos o ingenieros de ventas.</li> <li>• Vendedores creativos o consejeros.</li> <li>• Vendedores comercializadores.</li> </ul>	Omite considerar los siguientes elementos: <ul style="list-style-type: none"> <li>• Vendedores repartidores.</li> <li>• Vendedores internos o de mostrador</li> <li>• Vendedores externos o de campo.</li> <li>• Vendedores de promoción de ventas o itinerantes.</li> <li>• Vendedores técnicos o ingenieros de ventas.</li> <li>• Vendedores creativos o consejeros.</li> <li>• Vendedores comercializadores.</li> </ul>
<b>Cuadro de doble entrada</b>	<b>15</b>	Descripción clara y detallada del cuadro con información completa y relevante. Cuadro bien organizado, fácil de seguir y entender. Diseño atractivo y sin errores de ortografía. Presentación limpia y en el formato establecido, entregada a tiempo.	Descripción clara, pero con algunos detalles faltantes. Cuadro organizado, pero con algunas áreas confusas. Diseño simple pero correcto, con pocos errores de ortografía. Presentación limpia, pero con formato incorrecto o entregada fuera de tiempo.	Descripción ambigua con información incompleta. Cuadro con organización deficiente, difícil de seguir. Diseño poco atractivo con varios errores de ortografía. Presentación con algunos errores y entregada fuera de tiempo.	Descripción incorrecta o muy escasa. Cuadro desorganizado y confuso. Diseño deficiente con muchos errores de ortografía. Presentación desordenada y entregada fuera de tiempo.
<b>Desempeño (COEVALUACIÓN)</b>	<b>10</b>	El alumno muestra interés durante la elaboración del trabajo solicitado, presenta los ejercicios, actividades y tareas en tiempo solicitado. Siempre de forma correcta	Presenta los ejercicios, actividades y tareas en tiempo, en la mayoría de las ocasiones realizado de forma correcta.	Suele presentar los ejercicios, actividades y tareas en tiempo y forma. Entre un 50% y 60% de las ocasiones de forma correcta.	Omite presentar los ejercicios, actividades y tareas en tiempo y forma. Casi siempre lo hace de forma incorrecta.
	<b>100</b>				

<b>Siglema:</b>	<b>MACL-20</b>	<b>Nombre del módulo:</b>	<b>Manejo de técnicas de atención al cliente</b>	<b>Nombre del alumno:</b>	
<b>Docente evaluador:</b>				<b>Grupo:</b>	<b>Fecha:</b>
<b>Resultado de aprendizaje:</b>	1.3 Identifica los requisitos del cliente, como factor decisivo en el logro de su satisfacción			<b>Actividad de evaluación:</b>	1.3.1 Elabora un catálogo de clientes.

INDICADORES	%	CRITERIOS			
		Excelente	Bueno	Suficiente	Insuficiente
<b>Requisitos del cliente</b>	25	Considera todos los elementos: <ul style="list-style-type: none"> <li>• Necesidades.</li> <li>• Requerimientos.</li> <li>• Servicios.</li> </ul>	Considera parcialmente los siguientes elementos: <ul style="list-style-type: none"> <li>• Necesidades.</li> <li>• Requerimientos.</li> <li>• Servicios.</li> </ul>	Omite alguno de los elementos: <ul style="list-style-type: none"> <li>• Necesidades.</li> <li>• Requerimientos.</li> <li>• Servicios.</li> </ul>	Omite considerar los siguientes elementos: <ul style="list-style-type: none"> <li>• Necesidades.</li> <li>• Requerimientos.</li> <li>• Servicios.</li> </ul>
<b>Requerimientos del cliente</b>	25	Considera todos los elementos: <ul style="list-style-type: none"> <li>• Recepción del equipo.</li> <li>• Prestación del servicio al equipo.</li> <li>• Facturación del equipo.</li> <li>• Servicio postentrega.</li> </ul>	Considera parcialmente los siguientes elementos: <ul style="list-style-type: none"> <li>• Recepción del equipo.</li> <li>• Prestación del servicio al equipo.</li> <li>• Facturación del equipo.</li> <li>• Servicio postentrega.</li> </ul>	Omite alguno de los elementos: <ul style="list-style-type: none"> <li>• Recepción del equipo.</li> <li>• Prestación del servicio al equipo.</li> <li>• Facturación del equipo.</li> <li>• Servicio postentrega.</li> </ul>	Omite considerar los siguientes elementos: <ul style="list-style-type: none"> <li>• Recepción del equipo.</li> <li>• Prestación del servicio al equipo.</li> <li>• Facturación del equipo.</li> <li>• Servicio postentrega.</li> </ul>
<b>Descripción de las características de los clientes.</b>	30	Realiza un listado de las características de los clientes, incluyendo ejemplos, de forma clara y ordenada. Elabora el listado utilizando el equipo de cómputo. Incluye experiencias propias, recuperadas del entorno social en que se desenvuelve.	Realiza un listado de las características de los clientes, incluyendo ejemplos, de forma clara y ordenada. Elabora el listado utilizando el equipo de cómputo.	Omite alguna de las siguientes actividades: Realizar un listado de las características de los clientes, incluyendo ejemplos, de forma clara y ordenada. Elaborar el listado utilizando el equipo de cómputo.	Omite considerar los siguientes elementos: Realizar un listado de las características de los clientes, incluyendo ejemplos, de forma clara y ordenada. Elaborar el listado utilizando el equipo de cómputo.

INDICADORES	%	C R I T E R I O S			
		Excelente	Bueno	Suficiente	Insuficiente
<b>Catálogo de clientes</b>	<b>20</b>	Elabora el catálogo de clientes utilizando un procesador de textos Word y lo entrega organizado, impreso y a tiempo. Revisa que el catálogo de clientes no contenga faltas de ortografía. Consulta diversas fuentes de información para elaborar el catálogo de clientes y discrimina entre ellas de acuerdo con su relevancia y confiabilidad.	Elabora el catálogo de clientes utilizando un procesador de textos Word y lo entrega organizado, impreso y a tiempo. Revisa que el catálogo de clientes no contenga faltas de ortografía.	Omite alguna de las siguientes actividades: Elaborar el catálogo de clientes utilizando un procesador de textos Word y lo entrega organizado, impreso y a tiempo. Revisa que el catálogo de clientes no contenga faltas de ortografía.	Omite considerar los siguientes elementos: Elaborar el catálogo de clientes utilizando un procesador de textos Word y lo entrega organizado, impreso y a tiempo. Revisa que el catálogo de clientes no contenga faltas de ortografía.
	<b>100</b>				

<b>Siglema:</b>	<b>MACL-20</b>	<b>Nombre del módulo:</b>	<b>Manejo de técnicas de atención al cliente</b>	<b>Nombre del alumno:</b>	
<b>Docente evaluador:</b>				<b>Grupo:</b>	<b>Fecha:</b>
<b>Resultado de aprendizaje:</b>	1.4 Identifica los factores que afectan la relación cliente-prestador de servicios, en el desempeño de sus labores profesionales.		<b>Actividad de evaluación:</b>	1.4.1 Elabora un ensayo mediante el cual identifiques los factores que afectan la relación cliente- prestador de servicios a maquinaria y/o sistemas.	

INDICADORES	%	C R I T E R I O S			
		Excelente	Bueno	Suficiente	Insuficiente
<b>Secuencia del ensayo.</b>	<b>40</b>	Elabora un ensayo, considerando lo siguiente: Inicia el ensayo con un planteamiento inicial respecto a su postura en relación con los factores que afectan la relación con el cliente. Fundamenta su postura citando al menos a dos autores reconocidos que presenten ideas similares. Contrasta sus ideas con respecto a situaciones ejemplo en donde se defina con claridad la situación. Reafirma o declina con argumentos sólidos su postura inicial. Elabora conclusiones del ensayo. Presenta la secuencia del ensayo de forma clara, coherente y sintética.	Elabora un ensayo, considerando lo siguiente: Inicia el ensayo con un planteamiento inicial respecto a su postura en relación con los factores que afectan la relación con el cliente. Fundamenta su postura citando al menos a dos autores reconocidos que presenten ideas similares. Contrasta sus ideas con respecto a situaciones ejemplo en donde se defina con claridad la situación. Reafirma o declina con argumentos sólidos su postura inicial. Elabora conclusiones del ensayo.	Omite alguno de los siguientes aspectos, al elaborar el ensayo: Iniciar el ensayo con un planteamiento inicial respecto a su postura en relación con los factores que afectan la relación con el cliente. Fundamentar su postura citando al menos a dos autores reconocidos que presenten ideas similares. Contrastar sus ideas con respecto a situaciones ejemplo en donde se defina con claridad la situación. Reafirmar o declinar con argumentos sólidos su postura inicial. Elaborar conclusiones del ensayo.	Omite considerar los siguientes elementos: Iniciar el ensayo con un planteamiento inicial respecto a su postura en relación con los factores que afectan la relación con el cliente. Fundamentar su postura citando al menos a dos autores reconocidos que presenten ideas similares. Contrastar sus ideas con respecto a situaciones ejemplo en donde se defina con claridad la situación. Reafirmar o declinar con argumentos sólidos su postura inicial. Elaborar conclusiones del ensayo.
<b>Alcance y pertinencia del ensayo.</b>	<b>40</b>	Hace referencia a los temas que se van a tratar en el desarrollo de este.	Hace referencia a los temas que se van a tratar en el desarrollo de este.	Omite alguno de los siguientes aspectos:	Omite considerar los siguientes elementos:

INDICADORES	%	C R I T E R I O S			
		Excelente	Bueno	Suficiente	Insuficiente
		<p>Plantea con ideas propias los factores que afectan la relación cliente-prestador de servicios, en las diferentes etapas del proceso.</p> <p>Aborda la relevancia de los principios de atención a clientes en su formación profesional y personal.</p> <p>Comparte información con sus compañeros y mantiene una actitud respetuosa hacia el grupo, mostrando tolerancia a la diversidad de creencias, valores, ideas y prácticas sociales, durante el desarrollo de los trabajos.</p>	<p>Plantea con ideas propias los factores que afectan la relación cliente-prestador de servicios, en las diferentes etapas del proceso.</p> <p>Aborda la relevancia de los principios de atención a clientes en su formación profesional y personal.</p>	<p>Hacer referencia a los temas que se van a tratar en el desarrollo de este.</p> <p>Plantear con ideas propias los factores que afectan la relación cliente-prestador de servicios, en las diferentes etapas del proceso.</p> <p>Abordar la relevancia de los principios de atención a clientes en su formación profesional y personal.</p>	<p>Hacer referencia a los temas que se van a tratar en el desarrollo de este.</p> <p>Plantear con ideas propias los factores que afectan la relación cliente-prestador de servicios, en las diferentes etapas del proceso.</p> <p>Abordar la relevancia de los principios de atención a clientes en su formación profesional y personal.</p>
<b>Estructura del ensayo</b>	<b>20</b>	<p>Presenta de forma natural en la estructura del ensayo un planteamiento inicial, el análisis situacional, la contrastación de ideas, la reafirmación o modificación de planteamientos iniciales y las conclusiones.</p> <p>Elabora el ensayo utilizando tecnologías tales como el procesador de textos Word y lo entrega de forma impresa.</p> <p>Cuida la redacción y evita faltas de ortografía.</p> <p>Reconoce las fallas o carencias del ensayo como responsabilidad propia y aprovecha los errores para mejorar su trabajo.</p>	<p>Presenta de forma natural en la estructura del ensayo un planteamiento inicial, el análisis situacional, la contrastación de ideas, la reafirmación o modificación de planteamientos iniciales y las conclusiones.</p> <p>Elabora el ensayo utilizando tecnologías tales como el procesador de textos Word y lo entrega de forma impresa.</p> <p>Cuida la redacción y evita faltas de ortografía.</p>	<p>Omite alguno de los siguientes aspectos:</p> <p>Presentar de forma natural en la estructura del ensayo un planteamiento inicial, el análisis situacional, la contrastación de ideas, la reafirmación o modificación de planteamientos iniciales y las conclusiones.</p> <p>Elaborar el ensayo utilizando tecnologías tales como el procesador de textos Word y entregar de forma impresa.</p> <p>Cuidar la redacción y evita faltas de ortografía.</p>	<p>Omite considerar los siguientes elementos:</p> <p>Presentar de forma natural en la estructura del ensayo un planteamiento inicial, el análisis situacional, la contrastación de ideas, la reafirmación o modificación de planteamientos iniciales y las conclusiones.</p> <p>Elaborar el ensayo utilizando tecnologías tales como el procesador de textos Word y entregar de forma impresa.</p> <p>Cuidar la redacción y evita faltas de ortografía.</p>
	<b>100</b>				

<b>Siglema:</b>	<b>MACL-20</b>	<b>Nombre del módulo:</b>	<b>Manejo de técnicas de atención al cliente</b>	<b>Nombre del alumno:</b>	
<b>Docente evaluador:</b>				<b>Grupo:</b>	<b>Fecha:</b>
<b>Resultado de aprendizaje:</b>	2.1 Aplica la comunicación oral y escrita, como una técnica de atención al cliente.			<b>Actividad de evaluación:</b>	2.1.1 Aplica las técnicas de la comunicación oral y escrita, en la recepción y entrega de servicios realizados a equipos, maquinaria y/o sistemas.

INDICADORES	%	CRITERIOS			
		Excelente	Bueno	Suficiente	Insuficiente
<b>Selección de técnica de atención</b>	<b>30</b>	Identifica las características de condición de servicio requerido. Identifica el medio (presencial o a distancia) bajo el cual se da el contacto con el cliente. Define si la asesoría de servicio será oral, vía telefónica o escrita, por internet. Toma decisiones respecto a la forma de atención al cliente, basándose en criterios plenamente sustentados.	Identifica las características de condición de servicio requerido. Identifica el medio (presencial o a distancia) bajo el cual se da el contacto con el cliente. Define si la asesoría de servicio será oral, vía telefónica o escrita, por internet.	Omite alguno de los siguientes aspectos: Identificar las características de condición de servicio requerido. Identificar el medio (presencial o a distancia) bajo el cual se da el contacto con el cliente. Definir si la asesoría de servicio será oral, vía telefónica o escrita, por internet.	Omite considerar los siguientes elementos: Identificar las características de condición de servicio requerido. Identificar el medio (presencial o a distancia) bajo el cual se da el contacto con el cliente. Definir si la asesoría de servicio será oral, vía telefónica o escrita, por internet.
<b>Aplicación de la comunicación oral.</b>	<b>40</b>	Define, juntamente con el docente, situaciones que permitan el uso de las técnicas de comunicación oral y la representación de roles de cliente y proveedor. Muestra una actitud amigable que inspira confianza al cliente.	Define, juntamente con el docente, situaciones que permitan el uso de las técnicas de comunicación oral y la representación de roles de cliente y proveedor. Muestra una actitud amigable que inspira confianza al cliente.	Omite alguno de los siguientes aspectos: Definir juntamente con el docente, situaciones que permitan el uso de las técnicas de comunicación oral y la representación de roles de cliente y proveedor. Mostrar una actitud amigable que inspire confianza al cliente.	Omite considerar los siguientes elementos: Definir juntamente con el docente, situaciones que permitan el uso de las técnicas de comunicación oral y la representación de roles de cliente y proveedor. Mostrar una actitud amigable que inspire confianza al cliente.

INDICADORES	%	CRITERIOS			
		Excelente	Bueno	Suficiente	Insuficiente
		<p>Escucha con atención y sugiere los servicios a realizar.</p> <p>Emplea lenguaje sencillo para aclarar dudas al cliente.</p> <p>Emplea lenguaje técnico especializado para describir al docente las características particulares de los servicios requeridos.</p> <p>Demuestra interés en los requerimientos del cliente y propone alternativas de acuerdo con las posibilidades de este.</p> <p>Asume una actitud constructiva, congruente con los conocimientos y habilidades con los que cuenta dentro de distintos equipos de trabajo.</p>	<p>Escucha con atención y sugiere los servicios a realizar.</p> <p>Emplea lenguaje sencillo para aclarar dudas al cliente.</p> <p>Emplea lenguaje técnico especializado para describir al docente las características particulares de los servicios requeridos.</p> <p>Demuestra interés en los requerimientos del cliente y propone alternativas de acuerdo con las posibilidades de este.</p>	<p>Escuchar con atención y sugerir los servicios a realizar.</p> <p>Emplear lenguaje sencillo para aclarar dudas al cliente.</p> <p>Emplear lenguaje técnico especializado para describir al docente las características particulares de los servicios requeridos.</p> <p>Demstrar interés en los requerimientos del cliente y proponer alternativas de acuerdo con las posibilidades de este.</p>	<p>Escuchar con atención y sugerir los servicios a realizar.</p> <p>Emplear lenguaje sencillo para aclarar dudas al cliente.</p> <p>Emplear lenguaje técnico especializado para describir al docente las características particulares de los servicios requeridos.</p> <p>Demstrar interés en los requerimientos del cliente y proponer alternativas de acuerdo con las posibilidades de este.</p>
<b>Aplicación de la comunicación escrita.</b>	<b>30</b>	<p>Define, juntamente con el docente, situaciones que provoquen el uso de las técnicas de comunicación escrita.</p> <p>Realiza ejercicios de comunicación escrita, representando roles de cliente y proveedor.</p> <p>Utiliza trípticos y catálogos de fabricantes para describir características de repuestos requeridos.</p> <p>Genera formatos de diagnóstico y presupuestación de servicios.</p> <p>Emite cartas de presentación de servicios.</p>	<p>Define, juntamente con el docente, situaciones que provoquen el uso de las técnicas de comunicación escrita.</p> <p>Realiza ejercicios de comunicación escrita, representando roles de cliente y proveedor.</p> <p>Utiliza trípticos y catálogos de fabricantes para describir características de repuestos requeridos.</p> <p>Genera formatos de diagnóstico y presupuestación de servicios.</p> <p>Emite cartas de presentación de servicios.</p>	<p>Omite alguno de los siguientes aspectos: Definir juntamente con el docente, situaciones que provoquen el uso de las técnicas de comunicación escrita.</p> <p>Realizar ejercicios de comunicación escrita, representando roles de cliente y proveedor.</p> <p>Utilizar trípticos y catálogos de fabricantes para describir características de repuestos requeridos.</p> <p>Generar formatos de diagnóstico y presupuestación de servicios.</p>	<p>Omite considerar los siguientes elementos: Definir juntamente con el docente, situaciones que provoquen el uso de las técnicas de comunicación escrita.</p> <p>Realizar ejercicios de comunicación escrita, representando roles de cliente y proveedor.</p> <p>Utilizar trípticos y catálogos de fabricantes para describir características de repuestos requeridos.</p> <p>Generar formatos de diagnóstico y presupuestación de servicios.</p>

INDICADORES	%	C R I T E R I O S			
		Excelente	Bueno	Suficiente	Insuficiente
		Emite ofertas de servicios por escrito. Sube a la red una página de ofrecimiento de servicio y soporte técnico. Elige alternativas y cursos de acción en la búsqueda de la mejor alternativa para establecer la comunicación escrita, adecuada con la contraparte.	Emite ofertas de servicios por escrito. Sube a la red una página de ofrecimiento de servicio y soporte técnico.	Emitir cartas de presentación de servicios. Emitir ofertas de servicios por escrito. Subir a la red una página de ofrecimiento de servicio y soporte técnico.	Emitir cartas de presentación de servicios.
	<b>100</b>				

<b>Siglema:</b>	<b>MACL-20</b>	<b>Nombre del módulo:</b>	<b>Manejo de técnicas de atención al cliente</b>	<b>Nombre del alumno:</b>	
<b>Docente evaluador:</b>				<b>Grupo:</b>	<b>Fecha:</b>
<b>Resultado de aprendizaje:</b>	<b>2.2</b> Aplica técnicas de marketing y ventas, en la atención al cliente.			<b>Actividad de evaluación:</b>	<b>2.2.1</b> Aplica las técnicas de marketing y ventas en la atención al cliente. <b>(HETEROEVALUACIÓN)</b>

INDICADORES	%	CRITERIOS			
		Excelente	Bueno	Suficiente	Insuficiente
<b>Selección de técnica de promoción de servicios</b>	<b>30</b>	Identifica el arraigo y demanda del servicio ofrecido. Identifica las estrategias a implementar para dar a conocer y posicionar el servicio ante el cliente. Elige la forma de promoción del servicio. Toma decisiones respecto a la forma de posicionamiento ante el cliente, basándose en criterios plenamente sustentados.	Identifica el arraigo y demanda del servicio ofrecido. Identifica las estrategias a implementar para dar a conocer y posicionar el servicio ante el cliente. Elige la forma de promoción del servicio.	Omite alguno de los siguientes aspectos: Identificar el arraigo y demanda del servicio ofrecido. Identificar las estrategias a implementar para dar a conocer y posicionar el servicio ante el cliente. Elegir la forma de promoción del servicio.	Omite considerar los siguientes elementos: Identificar el arraigo y demanda del servicio ofrecido. Identificar las estrategias a implementar para dar a conocer y posicionar el servicio ante el cliente. Elegir la forma de promoción del servicio.
<b>Aplicación de técnicas de mercadotecnia</b>	<b>30</b>	Utiliza trípticos y materiales de apoyo para exponer sus servicios. Describe con claridad las ventajas competitivas de su servicio y los términos bajo los cuales aplica la garantía de sus servicios. Describe las acciones que aseguran la calidad del servicio ofrecido. Presenta las bondades, ventajas y beneficios de los servicios ofrecidos. Estima costos, ofreciendo rebajas en el servicio,	Utiliza trípticos y materiales de apoyo para exponer sus servicios. Describe con claridad las ventajas competitivas de su servicio y los términos bajo los cuales aplica la garantía de sus servicios. Describe las acciones que aseguran la calidad del servicio ofrecido. Presenta las bondades, ventajas y beneficios de los servicios ofrecidos. Estima costos, ofreciendo rebajas en el servicio,	Omite alguno de los siguientes aspectos: Utilizar trípticos y materiales de apoyo para exponer sus servicios. Describir con claridad las ventajas competitivas de su servicio y los términos bajo los cuales aplica la garantía de sus servicios. Describir las acciones que aseguran la calidad del servicio ofrecido. Presentar las bondades, ventajas y beneficios de los servicios ofrecidos.	Omite considerar los siguientes elementos: Utilizar trípticos y materiales de apoyo para exponer sus servicios. Describir con claridad las ventajas competitivas de su servicio y los términos bajo los cuales aplica la garantía de sus servicios. Describir las acciones que aseguran la calidad del servicio ofrecido. Presentar las bondades, ventajas y beneficios de los servicios ofrecidos.

INDICADORES	%	CRITERIOS			
		Excelente	Bueno	Suficiente	Insuficiente
		considerando el estudio de costos realizado de forma aproximada. Utiliza recursos diversos para la representación: escenografía, video, música, vestuario, etc., manifestando su creatividad y sentido artístico.	considerando el estudio de costos realizado de forma aproximada.	Estimar costos, ofreciendo rebajas en el servicio, considerando el estudio de costos realizado de forma aproximada.	Estimar costos, ofreciendo rebajas en el servicio, considerando el estudio de costos realizado de forma aproximada.
<b>Aplicación de técnicas de ventas.</b>	<b>40</b>	Propone formas de realizar la prestación de servicios ofrecidos. Aplica el principio de calidad basado en el enfoque al cliente, como fundamento de la prestación de los servicios. Promociona y vende el producto por distintos medios impresos, electrónicos y directamente ofreciendo servicios casa por casa. Establece planes de pagos por tiempos. Establece descuentos a los servicios de pago inmediato. Genera promociones que atraigan al cliente promocionando servicios de calidad. Plantea propuestas de mejora en la planeación de las tareas de venta, considerando el nivel económico de la región y la coexistencia de negocios del mismo giro.	Propone formas de realizar la prestación de servicios ofrecidos. Aplica el principio de calidad basado en el enfoque al cliente, como fundamento de la prestación de los servicios. Promociona y vende el producto por distintos medios impresos, electrónicos y directamente ofreciendo servicios casa por casa. Establece planes de pagos por tiempos. Establece descuentos a los servicios de pago inmediato. Genera promociones que atraigan al cliente promocionando servicios de calidad.	Omite alguno de los siguientes aspectos: Proponer formas de realizar la prestación de servicios ofrecidos. Aplicar el principio de calidad basado en el enfoque al cliente, como fundamento de la prestación de los servicios. Promocionar y vender el producto por distintos medios impresos, electrónicos y directamente ofreciendo servicios casa por casa. Establecer planes de pagos por tiempos. Establecer descuentos a los servicios de pago inmediato. Generar promociones que atraigan al cliente promocionando servicios de calidad.	Omite considerar los siguientes elementos: Proponer formas de realizar la prestación de servicios ofrecidos. Aplicar el principio de calidad basado en el enfoque al cliente, como fundamento de la prestación de los servicios. Promocionar y vender el producto por distintos medios impresos, electrónicos y directamente ofreciendo servicios casa por casa. Establecer planes de pagos por tiempos. Establecer descuentos a los servicios de pago inmediato. Generar promociones que atraigan al cliente promocionando servicios de calidad.
	<b>100</b>				

<b>Siglema:</b>	<b>MACL-20</b>	<b>Nombre del módulo:</b>	<b>Manejo de técnicas de atención al cliente</b>	<b>Nombre del alumno:</b>	
<b>Docente evaluador:</b>				<b>Grupo:</b>	<b>Fecha:</b>
<b>Resultado de aprendizaje:</b>	2.3 Maneja técnicas de relaciones públicas, en la atención de sugerencias, quejas o reclamaciones del cliente.		<b>Actividad de evaluación:</b>	2.3.1 Aplica las técnicas de relaciones públicas, en la recepción y entrega de servicios realizados a equipos, maquinaria y/o sistemas.	

INDICADORES	%	C R I T E R I O S			
		Excelente	Bueno	Suficiente	Insuficiente
<b>Captación de necesidades del cliente.</b>	<b>30</b>	Define las técnicas a aplicar para realizar la detección de necesidades del cliente, haciendo uso de técnicas de relaciones públicas. Capta los aspectos esenciales de las necesidades del cliente. Explica las necesidades del cliente, considerando aspectos económicos, psicológicos y sociales, desechando prejuicios personales.	Define las técnicas a aplicar para realizar la detección de necesidades del cliente, haciendo uso de técnicas de relaciones públicas. Capta los aspectos esenciales de las necesidades del cliente.	Omite alguno de los siguientes aspectos: Definir las técnicas a aplicar para realizar la detección de necesidades del cliente, haciendo uso de técnicas de relaciones públicas. Captar los aspectos esenciales de las necesidades del cliente.	Omite considerar los siguientes elementos: Definir las técnicas a aplicar para realizar la detección de necesidades del cliente, haciendo uso de técnicas de relaciones públicas. Captar los aspectos esenciales de las necesidades del cliente.
<b>Promoción de la imagen personal</b>	<b>35</b>	Refuerza sus cualidades personales para atender y responder a las necesidades del cliente. Analiza sus ventajas competitivas en relación con otros compañeros. Aplica estrategias de convencimiento grupal de manera colectiva o mediante acciones individuales. Convince con su discurso, de ser la mejor opción, haciendo	Refuerza sus cualidades personales para atender y responder a las necesidades del cliente. Analiza sus ventajas competitivas en relación con otros compañeros. Aplica estrategias de convencimiento grupal de manera colectiva o mediante acciones individuales. Convince con su discurso, de ser la mejor opción, haciendo	Omite alguno de los siguientes aspectos: Reforzar sus cualidades personales para atender y responder a las necesidades del cliente. Analizar sus ventajas competitivas en relación con otros compañeros. Aplicar estrategias de convencimiento grupal de manera colectiva o mediante acciones individuales.	Omite considerar los siguientes elementos: Reforzar sus cualidades personales para atender y responder a las necesidades del cliente. Analizar sus ventajas competitivas en relación con otros compañeros. Aplicar estrategias de convencimiento grupal de manera colectiva o mediante acciones individuales.

INDICADORES	%	C R I T E R I O S			
		Excelente	Bueno	Suficiente	Insuficiente
		uso de diversos medios y técnicas de comunicación. Enfrenta las dificultades que se le presentan y reconoce sus valores, fortalezas y debilidades.	uso de diversos medios y técnicas de comunicación.	Convencer con su discurso, de ser la mejor opción, haciendo uso de diversos medios y técnicas de comunicación.	Convencer con su discurso, de ser la mejor opción, haciendo uso de diversos medios y técnicas de comunicación.
<b>Prestación del servicio.</b>	<b>30</b>	Presta el servicio conforme a las necesidades del cliente. Recoge la opinión del cliente para conocer su grado de satisfacción. Define estrategias para la mejora del servicio y las comunica al cliente. Mantiene el interés por adquirir nuevos conocimientos y aplicar lo aprendido en los ámbitos en que se desenvuelve.	Presta el servicio conforme a las necesidades del cliente. Recoge la opinión del cliente para conocer su grado de satisfacción. Define estrategias para la mejora del servicio y las comunica al cliente.	Omite alguno de los siguientes aspectos: Prestar el servicio conforme a las necesidades del cliente. Recoger la opinión del cliente para conocer su grado de satisfacción. Definir estrategias para la mejora del servicio y las comunica al cliente.	Omite considerar los siguientes elementos: Prestar el servicio conforme a las necesidades del cliente. Recoger la opinión del cliente para conocer su grado de satisfacción. Definir estrategias para la mejora del servicio y las comunica al cliente.
<b>Desempeño (AUTOEVALUACIÓN)</b>	<b>5</b>	Aplico las técnicas de atención a clientes para atender y responder a las necesidades del cliente, incluyendo situaciones en las que el cliente realiza sugerencias, quejas o reclamaciones. Cumpro con los estándares operativos dirigidos a la satisfacción del cliente. Mi desempeño rebasa el estándar establecido.	Aplico las técnicas de atención a clientes para atender y responder a las necesidades del cliente. Cumpro con los estándares operativos dirigidos a la satisfacción del cliente. Mi desempeño cubre los estándares de la competencia.	Omite alguno de los siguientes aspectos: Aplicar las técnicas de atención a clientes para atender y responder a las necesidades del cliente. Cumplir con los estándares operativos dirigidos a la satisfacción del cliente. Mi desempeño no cubre los estándares de la competencia.	Omite considerar los siguientes elementos: Aplicar las técnicas de atención a clientes para atender y responder a las necesidades del cliente. Cumplir con los estándares operativos dirigidos a la satisfacción del cliente.
	<b>100</b>				