



GOBIERNO DE
MÉXICO

EDUCACIÓN
SECRETARÍA DE EDUCACIÓN PÚBLICA

 conalep

Guía pedagógica y de evaluación del módulo

Ventas por teléfono en inglés

Curriculum Laboral

Área(s):

Contaduría y administración
Tecnología y transporte

Carrera(s):

Profesional Técnico-Bachiller en
Asistente directivo
Informática

6º semestre

Editor: Colegio Nacional de Educación Profesional Técnica

Módulo: Ventas por teléfono en inglés

Área(s): Contaduría y administración, Tecnología y transporte

Carrera(s): PT-B en Asistente directivo, Informática

Semestre(s): Sexto

Horas por semana: 5

Fecha de diseño o actualización: 14 de noviembre 2025

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

Ana María Rosas Muciño
Secretaría Académica

Patricia Alejandra Bernal Monzón
Dirección de Diseño Curricular

Ventas por teléfono en inglés

Contenido

	Pág.
I Guía pedagógica	
1 Descripción	5
2 Generalidades pedagógicas	6
3 Orientaciones didácticas	8
4 Estrategias de aprendizaje	10
5 Autonomía didáctica	12
II Guía de evaluación	
6 Descripción	13
7 Tabla de ponderación	15
8 Matriz de valoración o rúbrica	16

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
 - 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
 - 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

4. Estrategias de aprendizaje

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

- Revisar el protocolo de comunicación establecido para la descripción de productos o servicios.
- Investigar el vocabulario técnico y expresiones clave aplicables al producto o servicio.
- Analizar ejemplos de fichas técnicas, catálogos o manuales que siguen un protocolo estándar.
- Seleccionar un producto o servicio automotriz como caso de práctica.
- Redactar la descripción del producto o servicio siguiendo el formato indicado en el protocolo.
- Organizar la información en secciones (características, funciones, beneficios, condiciones de uso).
- Exponer oralmente la información del producto o servicio aplicando el mismo protocolo.
- Comparar distintas expresiones de información con el protocolo para identificar aciertos y errores.
- Corregir la información redactada o expresada con base en la retroalimentación del docente.
- Registrar la versión final en un documento o ficha técnica validada.
- **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:

- Revisar los procedimientos básicos de una transacción económica (saludo, presentación, oferta, negociación y cierre).
- Analizar ejemplos de diálogos de compraventa de productos o servicios en el ámbito automotriz.
- Investigar expresiones clave para ofrecer, persuadir, negociar y cerrar una venta.
- Simular una situación de compraventa donde un estudiante ofrezca un producto o servicio y otro asuma el rol de cliente.
- Practicar la oferta oral de productos o servicios, aplicando precios, promociones y condiciones de pago.
- Aplicar un protocolo de cortesía y comunicación efectiva durante la interacción.
- Registrar observaciones sobre la claridad, precisión y efectividad en la oferta realizada.
- Retroalimentar en equipo las fortalezas y áreas de mejora observadas en las simulaciones.
- Repetir la simulación corrigiendo errores para mejorar fluidez y profesionalismo.
- Presentar una oferta final evaluada con criterios de claridad, uso del procedimiento y efectividad comunicativa.
- **Realizar la actividad de evaluación 1.2.1 considerando la rúbrica correspondiente**

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

- Revisar las políticas de la empresa relacionadas con la promoción de productos o servicios (precios, descuentos, garantías, métodos de pago).
- Analizar ejemplos de campañas de promoción exitosas en el ámbito automotriz o de servicios técnicos.
- Investigar las características y beneficios del producto o servicio a promocionar.

- Seleccionar estrategias de promoción permitidas por las políticas de la empresa (publicidad, demostraciones, paquetes de servicio, promociones limitadas).
- Diseñar un mensaje promocional que destaque los beneficios del producto/servicio sin incumplir las políticas.
- Elaborar materiales de apoyo para la promoción (cartel, folleto, anuncio digital o presentación breve).
- Exponer la promoción del producto o servicio frente al grupo, aplicando técnicas de persuasión.
- Comparar diferentes propuestas de promoción y discutir cuál se ajusta mejor a las políticas de la empresa.
- Corregir el mensaje promocional con base en la retroalimentación del docente y compañeros.
- Registrar la versión final de la promoción en un portafolio o bitácora de evidencias.
- **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:

- Revisar el vocabulario técnico y expresiones frecuentes utilizadas en la venta de productos o servicios.
- Analizar ejemplos de interacciones de ventas que cumplen con las políticas establecidas de la empresa.
- Practicar frases y estructuras lingüísticas para emitir información clara, precisa y profesional.
- Simular una situación de venta donde un estudiante actúe como vendedor y otro como cliente, siguiendo las políticas establecidas.
- Emitir información oral sobre características, precios, condiciones de garantía y beneficios del producto/servicio.
- Verificar que el mensaje transmitido sea claro, comprensible y cumpla con los lineamientos de la empresa.
- Retroalimentar en equipo las fortalezas y áreas de mejora de las simulaciones realizadas.
- Repetir la simulación corrigiendo errores de léxico, precisión de datos o aplicación de políticas.
- Comparar distintas formas de expresar la misma información para identificar la más efectiva.
- Registrar las observaciones y mejoras en una bitácora o portafolio de evidencias.
- **Realizar la actividad de evaluación 2.2.1 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. Presentación de producto o servicio.	1.1 Expresa información específica de un producto o servicio empleando el protocolo establecido.	1.1.1	30		
	1.2 Oferta oralmente productos o servicios aplicando procedimientos específicos de transacciones económicas.	1.2.1	20		
% PESO PARA LA UNIDAD			50%		
2. Comunicación telefónica activa.	2.1 Promociona productos o servicios específicos acorde con políticas de la empresa.	2.1.1	20		
	2.2 Emite y verifica información oral específica para la venta de productos o servicios empleando el léxico relacionado y políticas establecidas.	2.2.1	30		
% PESO PARA LA UNIDAD			50%		
PESO TOTAL DEL MÓDULO			100%		

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.

Siglema:	VETI-20	Nombre del módulo:	Ventas por teléfono en inglés	Nombre del alumno:	
Docente evaluador:				Grupo:	Fecha:
Resultado de aprendizaje:	1.1 Expresa información específica de un producto o servicio empleando el protocolo establecido.		Actividad de evaluación:	<p>1.1.1. Realiza una llamada telefónica en inglés con fines de venta empleando el protocolo establecido</p> <p>Heteroevaluación</p>	
INDICADORES	%	C R I T E R I O S			
		Excelente	Bueno	Suficiente	Insuficiente
Elementos discursivos del guion	40	<p>Elabora guion de conversación que incluya lo siguiente:</p> <p>Frase hecha de saludo</p> <p>Nombre, cargo y compañía de la que se habla</p> <p>Preguntas relacionadas con producto o servicio que el cliente adquirió previamente con la compañía.</p> <p>Información de tiempo restante de garantía y condiciones.</p> <p>Uso de frases para llamada en espera.</p> <p>Promoción de producto o servicio novedoso en el mercado</p> <p>Normas y políticas de ventas del producto o servicio ofertado</p> <p>Frases de clarificación y acuerdo</p> <p>Frases hechas de despedida</p> <p>Utiliza la estructura de diálogo telefónico de emisor-receptor.</p> <p>Utiliza registro formal.</p>	<p>Elabora guion de conversación que incluya lo siguiente:</p> <p>Frases hechas de saludo</p> <p>Nombre, cargo y compañía de la que se habla</p> <p>Preguntas relacionadas con producto o servicio que el cliente adquirió previamente con la compañía</p> <p>Uso de frases para llamada en espera</p> <p>Promoción de producto o servicio novedoso en el mercado</p> <p>Normas y políticas de ventas del producto o servicio ofertado</p> <p>Frases de clarificación y acuerdo</p> <p>Frases hechas de despedida</p> <p>Utiliza la estructura de diálogo telefónico de emisor-receptor.</p> <p>Utiliza registro formal.</p>	<p>Omite uno o varios de los siguientes elementos del guion de conversación:</p> <p>Frase hecha de saludo</p> <p>Nombre, cargo y compañía de la que se habla</p> <p>Preguntas relacionadas con producto o servicio que el cliente adquirió previamente con la compañía</p> <p>Uso de frases para llamada en espera</p> <p>Promoción de producto o servicio novedoso en el mercado</p> <p>Normas y políticas de ventas del producto o servicio ofertado</p> <p>Frases de clarificación y acuerdo</p> <p>Frases hechas de despedida</p> <p>Estructura de diálogo telefónico de emisor-receptor.</p> <p>Protocolo y frases telefónicas para ofrecer productos o servicios conforme políticas</p> <p>Utiliza registro formal.</p>	<p>Omite los siguientes elementos del guion de conversación:</p> <p>Frase hecha de saludo</p> <p>Nombre, cargo y compañía de la que se habla</p> <p>Preguntas relacionadas con producto o servicio que el cliente adquirió previamente con la compañía</p> <p>Uso de frases para llamada en espera</p> <p>Promoción de producto o servicio novedoso en el mercado</p> <p>Normas y políticas de ventas del producto o servicio ofertado</p> <p>Frases de clarificación y acuerdo</p> <p>Frases hechas de despedida</p> <p>Estructura de diálogo telefónico de emisor-receptor.</p> <p>Protocolo y frases telefónicas para ofrecer productos o servicios conforme políticas</p> <p>Utiliza registro formal.</p>

INDICADORES	%	C R I T E R I O S			
		Excelente	Bueno	Suficiente	Insuficiente
		Emplea protocolo y frases telefónicas para ofertar productos o servicios conforme políticas			
Presentación oral	40	Usa un volumen fuerte y claro. Usa un ritmo pausado y natural. Utiliza énfasis y entonación correspondiente a oferta de productos. Utiliza cambio de toma de palabra alternado. Pronuncia oraciones y frases completas. Articula los sonidos del inglés de modo que sea posible la comprensión del mensaje emitido. Utiliza reformulación. Utiliza repetición Muestra fluidez natural en la interacción. Utiliza señalizaciones lingüísticas indicando comprensión y/o atención.	Usa un volumen fuerte y claro. Usa un ritmo pausado y natural. Utiliza énfasis y entonación correspondiente a oferta de productos. Utiliza cambio de toma de palabra alternado. Pronuncia oraciones y frases completas. Articula los sonidos del inglés de modo que sea posible la comprensión del mensaje emitido. Utiliza reformulación. Utiliza repetición	Omite utilizar alguno de los siguientes criterios: Usa un volumen fuerte y claro. Usa un ritmo pausado y natural. Utiliza énfasis y entonación correspondiente a oferta de productos. Utiliza cambio de toma de palabra alternado. Pronuncia oraciones y frases completas. Articula los sonidos del inglés de modo que sea posible la comprensión del mensaje emitido. Utiliza reformulación. Utiliza repetición	Omite los siguientes criterios: Usa un volumen fuerte y claro. Usa un ritmo pausado y natural. Utiliza énfasis y entonación correspondiente a oferta de productos. Utiliza cambio de toma de palabra alternado. Pronuncia oraciones y frases completas. Articula los sonidos del inglés de modo que sea posible la comprensión del mensaje emitido. Utiliza reformulación. Utiliza repetición
Actitudes	20	Muestra disposición y asume rol asignado en el trabajo colaborativo. Muestra organización y responsabilidad al entregar la grabación en fecha previa a la establecida por el docente. Muestra un trato cordial durante atención telefónica. Demuestra confianza al entablar una conversación telefónica.	Muestra disposición y asume rol asignado en el trabajo colaborativo. Muestra organización y responsabilidad al entregar la grabación en fecha previa a la establecida por el docente. Muestra un trato cordial durante atención telefónica. Demuestra confianza al entablar una conversación telefónica.	Omite utilizar alguno de los siguientes criterios: Muestra disposición y asume rol asignado en el trabajo colaborativo. Muestra organización y responsabilidad al entregar la grabación en fecha previa a la establecida por el docente. Muestra un trato cordial durante atención telefónica.	Omite los siguientes criterios: Muestra disposición y asume rol asignado en el trabajo colaborativo. Muestra organización y responsabilidad al entregar la grabación en fecha previa a la establecida por el docente. Muestra un trato cordial durante atención telefónica.

INDICADORES	%	C R I T E R I O S			
		Excelente	Bueno	Suficiente	Insuficiente
		<p>Conserva en buen estado la grabadora y el material escolar según indicaciones establecidas</p> <p>Emite información fehaciente sobre el producto o servicio.</p> <p>Muestra actitud de servicio al entablar una conversación telefónica.</p>	<p>Conserva en buen estado la grabadora y el material escolar según indicaciones establecidas</p>	<p>Demuestra confianza al entablar una conversación telefónica.</p> <p>Conserva en buen estado la grabadora y el material escolar según indicaciones establecidas</p>	<p>Conserva en buen estado la grabadora y el material escolar según indicaciones establecidas</p>
100					

Siglema:	VETI-20	Nombre del módulo:	Ventas por teléfono en inglés	Nombre del alumno:				
Docente evaluador:				Grupo:		Fecha:		
Resultado de aprendizaje:	1.2 Oferta oralmente productos o servicios aplicando procedimientos específicos de transacciones económicas.			Actividad de evaluación:	1.2.1 Simula una conversación telefónica en inglés con fines de venta de dos servicios de los <i>call centers</i> aplicando procedimientos específicos de transacciones económicas.			
INDICADORES	%	C R I T E R I O S						
		Excelente	Bueno	Suficiente	Insuficiente			
Elementos discursivos del guion	40	<p>Elabora guion de conversación que incluya lo siguiente:</p> <p>Frase hecha de saludo</p> <p>Nombre, cargo y compañía de la que se habla</p> <p>Preguntas relacionadas con producto o servicio que el cliente adquirió previamente con la compañía.</p> <p>Información de tiempo restante de garantía y condiciones.</p> <p>Uso de frases para llamada en espera.</p> <p>Promoción de producto o servicio novedoso en el mercado</p> <p>Normas y políticas de ventas del producto o servicio ofertado</p> <p>Frases de clarificación y acuerdo</p> <p>Frases de despedida</p> <p>Utiliza la estructura de diálogo telefónico de emisor-receptor.</p> <p>Utiliza registro formal.</p> <p>Emplea protocolo y frases telefónicas para ofertar</p>	<p>Elabora guion de conversación que incluya lo siguiente:</p> <p>Frases hechas de saludo</p> <p>Nombre, cargo y compañía de la que se habla</p> <p>Preguntas relacionadas con producto o servicio que el cliente adquirió previamente con la compañía</p> <p>Uso de frases para llamada en espera</p> <p>Promoción de producto o servicio novedoso en el mercado</p> <p>Normas y políticas de ventas del producto o servicio ofertado</p> <p>Frases de clarificación y acuerdo</p> <p>Frases hechas de despedida</p> <p>Estructura de diálogo telefónico de emisor-receptor.</p> <p>Utiliza registro formal.</p> <p>Emplea protocolo y frases telefónicas para ofertar</p>	<p>Omite uno o varios de los siguientes elementos del guion de conversación:</p> <p>Frase hecha de saludo</p> <p>Nombre, cargo y compañía de la que se habla</p> <p>Preguntas relacionadas con producto o servicio que el cliente adquirió previamente con la compañía</p> <p>Uso de frases para llamada en espera</p> <p>Promoción de producto o servicio novedoso en el mercado</p> <p>Normas y políticas de ventas del producto o servicio ofertado</p> <p>Frases de clarificación y acuerdo</p> <p>Frases hechas de despedida</p> <p>Estructura de diálogo telefónico de emisor-receptor.</p> <p>Utiliza registro formal.</p> <p>Emplea protocolo y frases telefónicas para ofertar</p>	<p>Omite los siguientes elementos del guion de conversación:</p> <p>Frase hecha de saludo</p> <p>Nombre, cargo y compañía de la que se habla</p> <p>Preguntas relacionadas con producto o servicio que el cliente adquirió previamente con la compañía</p> <p>Uso de frases para llamada en espera</p> <p>Promoción de producto o servicio novedoso en el mercado</p> <p>Normas y políticas de ventas del producto o servicio ofertado</p> <p>Frases de clarificación y acuerdo</p> <p>Frases hechas de despedida</p> <p>Estructura de diálogo telefónico de emisor-receptor.</p> <p>Utiliza registro formal.</p> <p>Emplea protocolo y frases telefónicas para ofertar</p>			

INDICADORES	%	C R I T E R I O S			
		Excelente	Bueno	Suficiente	Insuficiente
		productos o servicios conforme políticas	productos o servicios conforme políticas		Registro formal
Presentación oral	40	<p>Usa un volumen fuerte y claro.</p> <p>Usa un ritmo pausado y natural.</p> <p>Utiliza énfasis y entonación correspondiente a oferta de productos.</p> <p>Utiliza cambio de toma de palabra alternado.</p> <p>Pronuncia oraciones y frases completas.</p> <p>Articula los sonidos del inglés de modo que sea posible la comprensión del mensaje emitido.</p> <p>Utiliza reformulación.</p> <p>Utiliza repetición</p> <p>Muestra fluidez natural en la interacción.</p> <p>Utiliza señalizaciones lingüísticas indicando comprensión y/o atención.</p>	<p>Usa un volumen fuerte y claro.</p> <p>Usa un ritmo pausado y natural.</p> <p>Utiliza énfasis y entonación correspondiente a oferta de productos.</p> <p>Utiliza cambio de toma de palabra alternado.</p> <p>Pronuncia oraciones y frases completas.</p> <p>Articula los sonidos del inglés de modo que sea posible la comprensión del mensaje emitido.</p> <p>Utiliza reformulación.</p> <p>Utiliza repetición.</p>	<p>Omite utilizar alguno de los siguientes criterios:</p> <p>Usa un volumen fuerte y claro.</p> <p>Usa un ritmo pausado y natural.</p> <p>Utiliza énfasis y entonación correspondiente a oferta de productos.</p> <p>Utiliza cambio de toma de palabra alternado.</p> <p>Pronuncia oraciones y frases completas.</p> <p>Articula los sonidos del inglés de modo que sea posible la comprensión del mensaje emitido.</p> <p>Utiliza reformulación.</p> <p>Utiliza repetición.</p>	<p>Omite utilizar los siguientes criterios:</p> <p>Usa un volumen fuerte y claro.</p> <p>Usa un ritmo pausado y natural.</p> <p>Utiliza énfasis y entonación correspondiente a oferta de productos.</p> <p>Utiliza cambio de toma de palabra alternado.</p> <p>Pronuncia oraciones y frases completas.</p> <p>Articula los sonidos del inglés de modo que sea posible la comprensión del mensaje emitido.</p> <p>Utiliza reformulación.</p> <p>Utiliza repetición.</p>
Actitudes	20	<p>Muestra disposición y asume rol asignado en el trabajo colaborativo.</p> <p>Muestra organización y responsabilidad al entregar la grabación en fecha previa a la establecida por el docente.</p> <p>Muestra un trato cordial durante atención telefónica.</p> <p>Demuestra confianza al entablar una conversación telefónica.</p> <p>Conserva en buen estado la grabadora y el material</p>	<p>Muestra disposición y asume rol asignado en el trabajo colaborativo.</p> <p>Muestra responsabilidad al entregar la grabación en la fecha establecida por el docente</p> <p>Muestra un trato cordial durante atención telefónica.</p> <p>Demuestra confianza al entablar una conversación telefónica.</p>	<p>Omite utilizar alguno de los siguientes criterios:</p> <p>Muestra disposición y asume rol asignado en el trabajo colaborativo.</p> <p>Muestra responsabilidad al entregar la grabación en la fecha establecida por el docente</p> <p>Muestra un trato cordial durante atención telefónica.</p> <p>Demuestra confianza al entablar una conversación telefónica.</p>	<p>Omite utilizar los siguientes criterios:</p> <p>Muestra disposición y asume rol asignado en el trabajo colaborativo.</p> <p>Muestra responsabilidad al entregar la grabación en la fecha establecida por el docente</p> <p>Muestra un trato cordial durante atención telefónica.</p> <p>Demuestra confianza al entablar una conversación telefónica.</p>

INDICADORES	%	C R I T E R I O S			
		Excelente	Bueno	Suficiente	Insuficiente
		<p>escolar según indicaciones establecidas</p> <p>Emite información fehaciente sobre el producto o servicio.</p> <p>Muestra actitud de servicio al entablar una conversación telefónica.</p>	<p>Conserva en buen estado la grabadora y el material escolar según indicaciones establecidas</p> <p>Emite información fehaciente sobre el producto o servicio.</p>	<p>Conserva en buen estado la grabadora y el material escolar según indicaciones establecidas</p> <p>Emite información fehaciente sobre el producto o servicio.</p>	<p>Conserva en buen estado la grabadora y el material escolar según indicaciones establecidas</p> <p>Emite información fehaciente sobre el producto o servicio.</p>
					100

Siglema:	VETI-20	Nombre del módulo:	Ventas por teléfono en inglés	Nombre del alumno:				
Docente evaluador:				Grupo:		Fecha:		
Resultado de aprendizaje:	2.1 Promociona productos o servicios específicos acorde con políticas de la empresa.			Actividad de evaluación:	2.1.1. Elabora tres guiones para vender productos u ofertar servicios			
C R I T E R I O S								
INDICADORES	%	Excelente	Bueno	Suficiente	Insuficiente			
Elementos discursivos del guion	45	Elabora cuatro guiones en inglés para la oferta de productos o servicios siguientes: artículos de primera necesidad en el hogar, bienes inmuebles y celdas solares; considerando los siguientes elementos: Investigación sobre el producto Uso de terminología técnica y cotidiana. Elabora guion acorde con el siguiente orden de ideas: Descripción general Características y especificaciones técnicas Beneficios que ofrece Beneficios económicos de adquisición Cualidades únicas de acuerdo con su competencia en el mercado	Elabora tres guiones en inglés para la oferta de productos o servicios siguientes: artículos de primera necesidad en el hogar, bienes inmuebles y celdas solares; considerando los siguientes elementos: Investigación sobre el producto Elabora guion de producto o servicio acorde con el siguiente orden de ideas: Descripción general Características y especificaciones técnicas Beneficios que ofrece Beneficios económicos de adquisición Cualidades únicas de acuerdo con su competencia en el mercado	Omite uno o varios de los siguientes elementos del guion de conversación: Selección de un producto por guion relacionado con las siguientes áreas: artículos de primera necesidad en el hogar, bienes inmuebles y celdas solares. Investigación sobre el producto Omite elaborar de producto o servicio guión acorde con el siguiente orden de ideas: Descripción general Características y especificaciones técnicas Beneficios que ofrece Beneficios económicos de adquisición Cualidades únicas de acuerdo con su competencia en el mercado	Omite los siguientes elementos del guion de conversación: Selección de un producto por guion relacionado con las siguientes áreas: artículos de primera necesidad en el hogar, bienes inmuebles y celdas solares. Investigación sobre el producto Omite elaborar de producto o servicio guón acorde con el siguiente orden de ideas: Descripción general Características y especificaciones técnicas Beneficios que ofrece Beneficios económicos de adquisición Cualidades únicas de acuerdo con su competencia en el mercado	Omite los siguientes elementos del guion de conversación: Selección de un producto por guion relacionado con las siguientes áreas: artículos de primera necesidad en el hogar, bienes inmuebles y celdas solares. Investigación sobre el producto Omite elaborar de producto o servicio guón acorde con el siguiente orden de ideas: Descripción general Características y especificaciones técnicas Beneficios que ofrece Beneficios económicos de adquisición Cualidades únicas de acuerdo con su competencia en el mercado		
Presentación escrita del documento	45	Presenta cada uno de los diálogos por separado.	Presenta cada uno de los diálogos por separado.	Omite utilizar uno o varios de los siguientes elementos:	Omite los siguientes elementos:			

INDICADORES	%	C R I T E R I O S			
		Excelente	Bueno	Suficiente	Insuficiente
		<p>Utiliza los siguientes elementos en cada uno de los diálogos:</p> <p>Estructura de diálogo telefónico de emisor-receptor</p> <p>Mínimo dos personajes.</p> <p>Registro formal.</p> <p>Oraciones simples y compuestas.</p> <p>Estructura gramatical y de unión de la oración que permita una comprensión de lectura.</p> <p>Evita faltas de ortografía.</p> <p>Extensión mínima de 1 1/2 cuartilla y máxima de 2 cuartillas</p>	<p>Utiliza los siguientes elementos en cada uno de los diálogos:</p> <p>Estructura de diálogo telefónico de emisor-receptor</p> <p>Mínimo dos personajes</p> <p>Registro formal.</p> <p>Oraciones simples.</p> <p>Estructura gramatical y de unión de la oración que permita una comprensión de lectura.</p> <p>Evita faltas de ortografía.</p> <p>Extensión mínima de 1/2 cuartilla y máxima de 1 cuartilla</p>	<p>Estructura de diálogo telefónico de emisor-receptor.</p> <p>Mínimo dos personajes.</p> <p>Registro formal.</p> <p>Oraciones simples.</p> <p>Estructura gramatical y de unión de la oración que permita una comprensión de lectura.</p> <p>Comete faltas de ortografía que impiden la comprensión.</p> <p>No respeta extensión mínima.</p>	<p>Estructura de diálogo telefónico de emisor-receptor.</p> <p>Mínimo dos personajes.</p> <p>Registro formal.</p> <p>Oraciones simples.</p> <p>Estructura gramatical y de unión de la oración que permita una comprensión de lectura.</p> <p>Comete faltas de ortografía que impiden la comprensión.</p> <p>No respeta extensión mínima</p>
Actitudes Coevaluación	10	<p>Muestra organización y responsabilidad al entregar los guiones en fecha previa a la establecida por el docente.</p> <p>Entrega el trabajo cuidando aspectos de limpieza y orden</p> <p>Destaca información fehaciente de productos amigables con el medio ambiente.</p> <p>Muestra perseverancia al desarrollar los guiones bajo protocolos establecidos y normativas de empresas para ventas de productos.</p>	<p>Muestra organización y responsabilidad al entregar los guiones en fecha previa a la establecida por el docente.</p> <p>Entrega el trabajo cuidando aspectos de limpieza y orden</p> <p>Destaca información fehaciente de productos amigables con el medio ambiente.</p>	<p>Omite utilizar uno o varios de los siguientes elementos:</p> <p>Muestra organización y responsabilidad al entregar los guiones en fecha previa a la establecida por el docente.</p> <p>Entrega el trabajo cuidando aspectos de limpieza y orden</p> <p>Destaca información fehaciente de productos amigables con el medio ambiente.</p>	<p>Omite los siguientes elementos:</p> <p>Muestra organización y responsabilidad al entregar los guiones en fecha previa a la establecida por el docente.</p> <p>Entrega el trabajo cuidando aspectos de limpieza y orden</p> <p>Destaca información fehaciente de productos amigables con el medio ambiente.</p>
	100				

Siglema:	VETI-20	Nombre del módulo:	Ventas por teléfono en inglés	Nombre del alumno:	
Docente evaluador:				Grupo:	Fecha:
Resultado de aprendizaje:	2.1 Promociona productos o servicios específicos acorde con políticas de la empresa.	Actividad de evaluación:	2.1.1. Elabora tres guiones para vender productos u ofertar servicios.		
INDICADORES	%	C R I T E R I O S			
		Excelente	Bueno	Suficiente	Insuficiente
Elementos discursivos del guion	40	<p>Expresa oralmente el reclamo de un producto o servicio acorde con el siguiente orden de ideas:</p> <p>Frase hecha de saludo</p> <p>Frase hecha para establecer motivo de la llamada.</p> <p>Frases para aclaración de dudas o defectos del producto o servicio</p> <p>Solicitud de cancelación del pedido</p> <p>Motivos para rechazar el producto o servicio</p> <p>Expresa oralmente la atención ante el reclamo de un producto o servicio acorde con el siguiente orden de ideas:</p> <p>Frase hecha de saludo</p> <p>Información establecida en factura, orden de compra o pedido.</p> <p>Frase hecha para enlazar llamada al departamento que puede resolver su solicitud, queja y/o sugerencia.</p>	<p>Expresa oralmente el reclamo de un producto o servicio acorde con el siguiente orden de ideas:</p> <p>Frase hecha de saludo</p> <p>Frase hecha para establecer motivo de la llamada.</p> <p>Frases para aclaración de dudas o defectos del producto o servicio</p> <p>Solicitud de cancelación del pedido</p> <p>Motivos para rechazar el producto o servicio</p> <p>Expresa oralmente la atención ante el reclamo de un producto o servicio acorde con el siguiente orden de ideas:</p> <p>Frase hecha de saludo</p> <p>Información establecida en factura, orden de compra o pedido.</p> <p>Frase hecha para enlazar llamada al departamento que puede resolver su solicitud, queja y/o sugerencia.</p>	<p>Omite utilizar uno o varios de los siguientes elementos:</p> <p>Frase hecha de saludo</p> <p>Frase hecha para establecer motivo de la llamada.</p> <p>Frases para aclaración de dudas o defectos del producto o servicio</p> <p>Solicitud de cancelación del pedido</p> <p>Motivos para rechazar el producto o servicio</p> <p>Omite establecer la atención ante el reclamo de un producto o servicio acorde con el siguiente orden de ideas:</p> <p>Frase hecha de saludo</p> <p>Información establecida en factura, orden de compra o pedido.</p> <p>Frase hecha para enlazar llamada al departamento que puede resolver su solicitud, queja y/o sugerencia.</p>	<p>Omite los siguientes elementos:</p> <p>Frase hecha de saludo</p> <p>Frase hecha para establecer motivo de la llamada.</p> <p>Frases para aclaración de dudas o defectos del producto o servicio</p> <p>Solicitud de cancelación del pedido</p> <p>Motivos para rechazar el producto o servicio</p> <p>Omite establecer la atención ante el reclamo de un producto o servicio acorde con el siguiente orden de ideas:</p> <p>Frase hecha de saludo</p> <p>Información establecida en factura, orden de compra o pedido.</p> <p>Frase hecha para enlazar llamada al departamento que puede resolver su solicitud, queja y/o sugerencia.</p>

INDICADORES	%	C R I T E R I O S			
		Excelente	Bueno	Suficiente	Insuficiente
		solicitud, queja y/o sugerencia.			
Autoevaluación	5	Interactúa en situación similar a la de conversación telefónica. Expresa y extrae información clave relacionada con una queja. Proporciona y recibe solución a la queja. Solicita e informa sobre datos adicionales para manejo de queja. Satisface y se encuentra satisfecho de la atención prestada o recibida.	Interactúa en situación similar a la de conversación telefónica. Expresa y extrae información clave relacionada con una queja. Proporciona y recibe solución a la queja. Solicita e informa sobre datos adicionales para manejo de queja.	Omite utilizar uno o varios de los siguientes elementos: Interactúa en situación similar a la de conversación telefónica. Expresa y extrae información clave relacionada con una queja. Proporciona y recibe solución a la queja. Solicita e informa sobre datos adicionales para manejo de queja.	Omite los siguientes elementos: Interactúa en situación similar a la de conversación telefónica. Expresa y extrae información clave relacionada con una queja. Proporciona y recibe solución a la queja. Solicita e informa sobre datos adicionales para manejo de queja.
Presentación oral	30	Usa un volumen fuerte y claro. Usa un ritmo pausado y natural. Utiliza énfasis y entonación correspondiente a oferta de productos. Utiliza cambio de toma de palabra alternado. Pronuncia oraciones y frases completas. Articula los sonidos del inglés de modo que sea posible la comprensión del mensaje emitido. Utiliza reformulación. Utiliza repetición. Utiliza señalizaciones extralingüísticas indicando comprensión y/o atención. Muestra fluidez natural en la interacción.	Usa un volumen fuerte y claro. Usa un ritmo pausado y natural. Utiliza énfasis y entonación correspondiente a oferta de productos. Utiliza cambio de toma de palabra alternado. Pronuncia oraciones y frases completas. Articula los sonidos del inglés de modo que sea posible la comprensión del mensaje emitido. Utiliza reformulación. Utiliza repetición. Utiliza señalizaciones extralingüísticas indicando comprensión y/o atención.	Omite utilizar alguno de los siguientes criterios: Volumen fuerte y claro. Ritmo pausado y natural. Énfasis y entonación correspondientes a oferta de productos. Cambio de toma de palabra alternado. Oraciones y frases completas. Reformulación Repetición Articula los sonidos del inglés de modo que la comprensión del mensaje emitido sea mínima o nula.	Omite los siguientes criterios: Volumen fuerte y claro. Ritmo pausado y natural. Énfasis y entonación correspondientes a oferta de productos. Cambio de toma de palabra alternado. Oraciones y frases completas. Reformulación Repetición Articula los sonidos del inglés de modo que la comprensión del mensaje emitido sea mínima o nula.

INDICADORES	%	C R I T E R I O S			
		Excelente	Bueno	Suficiente	Insuficiente
		Utiliza señalizaciones lingüísticas indicando comprensión y/o atención			
Actitudes	25	Muestra disposición y asume rol asignado en el trabajo colaborativo. Muestra organización y responsabilidad al entregar la grabación en fecha previa a la establecida por el docente. Muestra un trato cordial durante atención telefónica. Capta el interés del cliente persuadiéndolo al precisar información sobre el producto o servicio. Conserva en buen estado la grabadora y el material escolar según indicaciones establecidas Demuestra tolerancia al comprender y atender las quejas y/o sugerencias telefónicamente.	Muestra disposición y asume rol asignado en el trabajo colaborativo. Muestra responsabilidad al entregar la grabación en la fecha establecida por el docente. Muestra un trato cordial durante atención telefónica. Conserva en buen estado la grabadora y el material escolar según indicaciones establecidas Demuestra tolerancia al comprender y atender las quejas y/o sugerencias telefónicamente.	Omite utilizar alguno de los siguientes criterios: Muestra disposición y asume rol asignado en el trabajo colaborativo. Muestra responsabilidad al entregar la grabación en la fecha establecida por el docente. Muestra un trato cordial durante atención telefónica. Conserva en buen estado la grabadora y el material escolar según indicaciones establecidas Demuestra tolerancia al comprender y atender las quejas y/o sugerencias telefónicamente.	Omite los siguientes criterios: Muestra disposición y asume rol asignado en el trabajo colaborativo. Muestra responsabilidad al entregar la grabación en la fecha establecida por el docente. Muestra un trato cordial durante atención telefónica. Conserva en buen estado la grabadora y el material escolar según indicaciones establecidas Demuestra tolerancia al comprender y atender las quejas y/o sugerencias telefónicamente.
	100				