

LISTA DE COTEJO: BTCADAD04/M2S1/EP1-2

Nombre del alumno	Campos de aplicación	
Carrera: Técnico en Administración	En Empresas y comunidades. Encuesta Entrevista	
Módulo II: Difusión de la organización mediante la atención y servicio al cliente		
Submódulo I: Establecer comunicación con el cliente en su entorno social		
Evidencia por Producto: Informe escrito del entorno social del cliente.		
Evidencia de actitud asociada: Responsabilidad, tolerancia, iniciativa, amabilidad y perseverancia.		
Instrucciones para el alumno: Elaborar un informe del entorno social del cliente aplicando las reglas de atención y servicio.		

CRITERIOS	CUMPLIÓ		OBSERVACIONES
	SI	NO	
El informe contiene: <ul style="list-style-type: none"> 1) Fecha de elaboración 2) Dirección de la empresa 3) Nombre del dependiente 4) Resultado de los factores que forman el macro entorno del cliente El informe: <ul style="list-style-type: none"> 5) Presenta en forma clara y comprensible las características del entorno social del cliente(Orden) <ul style="list-style-type: none"> a) Demográfico: b) Económico c) Natural d) Tecnológico e) Político f) cultural 6) Fue entregado en tiempo y forma(responsabilidad) 7) Fue realizado con pulcritud(Limpieza) 			

OBSERVACIONES GENERALES	
--------------------------------	--

EVALUÓ (Nombre Y firma)	Lugar y fecha de aplicación

LISTA DE COTEJO: BTCADAD04/M2S1/EP2-2

Nombre del alumno	Campos de aplicación	
Carrera: Técnico en Administración	En Empresas públicas y privadas.	
Módulo II: Difusión de la organización mediante la atención y servicio al cliente		
Submódulo I: Establecer comunicación con el cliente en su entorno social		
Evidencia por Producto: Concentrado de quejas y sugerencias del cliente.		
Evidencia de actitud asociada: Responsabilidad, tolerancia, iniciativa, amabilidad y perseverancia.		
Instrucciones para el alumno: Elaborar un concentrado de quejas y sugerencias del cliente dependiendo de las características del mismo.		

CRITERIOS	CUMPLIÓ		OBSERVACIONES
	SI	NO	
El concentrado contiene: 1) Nombre de la empresa. 2) Datos generales del cliente 3) Las quejas del cliente 4) Las sugerencias del cliente El concentrado 5) Presenta en forma clara y comprensible la información(Orden) 6) Fue entregado en tiempo y forma(responsabilidad) 7) Fue realizado con pulcritud(Limpieza)			

OBSERVACIONES GENERALES	
--------------------------------	--

EVALUÓ (Nombre Y firma)	Lugar y fecha de aplicación

GUIA DE OBSERVACION: BTCADAD04/M2S1/ED1-2

Nombre del alumno	Campos de aplicación	
Carrera: Técnico en Administración	En Empresas y comunidades. Encuesta Entrevista	
Módulo II: Difusión de la organización mediante la atención y servicio al cliente		
Submódulo I: Establecer comunicación con el cliente en su entorno social		
Evidencia por desempeño: Aplicación de reglas de atención y servicio considerando entorno social del cliente.		
Evidencia de actitud asociada: Responsabilidad, tolerancia, iniciativa, amabilidad y perseverancia.		
Instrucciones para el alumno: Dramatizar una escena en donde se muestre la aplicación de las reglas de atención y prestación de servicios al cliente		

CRITERIOS	CUMPLIÓ		OBSERVACIONES
	SI	NO	
El alumno: <ol style="list-style-type: none"> 1. ¿Tomó la Iniciativa de saludar al cliente dando los buenos días? 2. ¿Se presentó al cliente, mencionado su nombre? 3. ¿Le mencionó al cliente el compromiso de servirle como se merece? 4. ¿Escuchó con atención los requerimientos del cliente o en su caso le propuso los productos o servicios que la compañía ofrece? 5. ¿Se mostró el vendedor con disponibilidad y dinamismo al momento del proceso de venta? 6. ¿Recurrió el vendedor al manual de características y beneficios del producto o servicio, para reforzar el sentimiento de servicio? 7. ¿Cerró la venta, dando gracias y reiterando su compromiso de servirle? 			

OBSERVACIONES GENERALES	
--------------------------------	--

EVALUÓ (Nombre Y firma)	Lugar y fecha de aplicación

GUIA DE OBSERVACION: BTCADAD04/M2S1/ED2-2

Nombre del alumno	Campos de aplicación	
Carrera: Técnico en Administración	En Empresas públicas y privadas.	
Módulo II: Difusión de la organización mediante la atención y servicio al cliente		
Submódulo I: Establecer comunicación con el cliente en su entorno social		
Evidencia por Desempeño: Atiende y presta servicios al cliente.		
Evidencia de actitud asociada: Responsabilidad, tolerancia, iniciativa, amabilidad y perseverancia.		
Instrucciones para el alumno: Dramatizar una escena en donde se muestre la atención y prestación de servicios al cliente.		

CRITERIOS	CUMPLIÓ		OBSERVACIONES
	SI	NO	
<p>El alumno:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. ¿Tomó la Iniciativa de saludar al cliente dando los buenos días? 2. ¿Se presentó al cliente, mencionando su nombre? 3. ¿Le mencionó al cliente el compromiso de servirle como se merece? 4. ¿Escuchó con atención los requerimientos del cliente o en su caso le propuso los productos o servicios que la compañía ofrece? 5. ¿Se mostró el vendedor con disponibilidad y dinamismo al momento del proceso de venta? 6. ¿Recurrió el vendedor al manual de características y beneficios del producto o servicio, para reforzar el sentimiento de servicio? 7. ¿Cerró la venta o el diálogo, dando gracias y reiterando su compromiso de servirle? 			

OBSERVACIONES GENERALES	<p>La dramatización se hará basándose en los siguientes tipos de clientes:</p> <ul style="list-style-type: none">a) Tímidob) Enojón <p>En esta última opción (b), se incluirá una situación de presentación de queja del cliente, el cual deberá ser atendida de acuerdo a las reglas de atención y servicio al cliente.</p>
------------------------------------	-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------

EVALUÓ (Nombre Y firma)	Lugar y fecha de aplicación