

**LISTA DE COTEJO: BTCADAD04/M2S3/EP1 - 1**

<b>Nombre del alumno:</b>	<b>Campos de aplicación</b>	
<b>Carrera: Técnico en Administración</b>	Empresas:  Públicas y Privadas	
<b>Módulo II:</b> Difusión de la organización mediante la atención y servicio al cliente		
<b>Submódulo III:</b> Atender al cliente mediante el servicio telefónico en las ventas de telemarketing		
<b>Evidencia por Producto:</b> Informe de actividades		
<b>Evidencia de actitud asociada:</b> Responsabilidad, limpieza, iniciativa, orden		
<b>Instrucciones para el alumno:</b> Realizar un informe de las actividades realizadas para la atención del cliente mediante el servicio telefónico.		

CRITERIOS	CUMPLIÓ		OBSERVACIONES
	SI	NO	
El informe contiene: <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Carátula</li> <li>2. Nombre de la empresa</li> <li>3. Descripción de la empresa</li> <li>4. Descripción del producto y/o servicio</li> <li>5. La descripción de las reglas de atención por teléfono utilizadas</li> <li>6. Los canales que se siguieron para la transferencia de las llamadas</li> <li>7. Los tipos de teléfonos utilizados en la venta de telemarketing</li> <li>8. Presenta en forma clara y comprensible la información (Orden)</li> <li>9. Fue entregado en tiempo y forma (responsabilidad)</li> <li>10. Fue realizado con pulcritud (Limpieza)</li> </ol>			

<b>OBSERVACIONES GENERALES</b>	
--------------------------------	--

<b>EVALUÓ (Nombre Y firma)</b>	<b>Lugar y fecha de aplicación</b>

## GUIA DE OBSERVACIÓN: BTCADAD04/M2S3/ED1-2

<b>Nombre del alumno:</b>	<b>Campos de aplicación</b>	
<b>Carrera: Técnico en Administración</b>	Empresas:  Públicas y Privadas	
<b>Módulo II:</b> Difusión de la organización mediante la atención y servicio al cliente		
<b>Submódulo III:</b> Atender al cliente mediante el servicio telefónico en las ventas de telemarketing		
<b>Evidencia por Desempeño:</b> Realizar venta por teléfono		
<b>Evidencia de actitud asociada:</b> Amabilidad, tolerancia, responsabilidad, limpieza, iniciativa, cooperación, orden y perseverancia		
<b>Instrucciones para el alumno:</b> Elaborar y Aplicar un guión aplicando las técnicas de comunicación (ventas).		

CRITERIOS	CUMPLIÓ		OBSERVACIONES
	SI	NO	
El alumno: <ol style="list-style-type: none"> <li>1. ¿Saludó con amabilidad al cliente?</li> <li>2. ¿Creó un ambiente de confianza?</li> <li>3. ¿Escuchó con atención y tolerancia las inconformidades del cliente?</li> <li>4. ¿Solicitó al cliente algunas sugerencias para mejorar el servicio y /o producto?</li> <li>5. ¿Anotó las sugerencias que le dio el cliente?</li> <li>6. ¿Concluyó la llamada de manera cordial y se comprometió con el cliente a darle seguimiento a sus sugerencias y recomendaciones?</li> <li>7. ¿Realizó un reporte con las sugerencias?</li> <li>8. ¿Entregó el reporte a su jefe inmediato?</li> <li>9. ¿El jefe tomó en cuenta las sugerencias y realizó las modificaciones necesarias al producto?</li> <li>10. ¿Posteriormente se contactó al cliente para ofrecerle el producto modificado, de acuerdo a sus sugerencias?</li> <li>11. ¿Se le informó al cliente sobre el costo del producto modificado y las formas de pago?</li> <li>12. ¿Anotó el pedido y despidió al cliente de manera cordial?</li> </ol>			

<b>OBSERVACIONES GENERALES</b>	
------------------------------------	--

<b>EVALUÓ (Nombre Y firma)</b>	<b>Lugar y fecha de aplicación</b>

## GUIA DE OBSERVACIÓN: BTCADAD04/M2S3/ED2-2

<b>Nombre del alumno:</b>	<b>Campos de aplicación</b>	
<b>Carrera: Técnico en Administración</b>	Empresas:  Públicas y Privadas	
<b>Módulo II:</b> Difusión de la organización mediante la atención y servicio al cliente		
<b>Submódulo III:</b> Atender al cliente mediante el servicio telefónico en las ventas de telemarketing		
<b>Evidencia por Desempeño:</b> Realizar venta por teléfono		
<b>Evidencia de actitud asociada:</b> Amabilidad, tolerancia, responsabilidad, limpieza, iniciativa, cooperación, orden y perseverancia.		
<b>Instrucciones para el alumno:</b> Elaborar y aplicar un guión aplicando las técnicas de comunicación (ventas)		

CRITERIOS	CUMPLIÓ		OBSERVACIONES
	SI	NO	
El alumno <ol style="list-style-type: none"> <li>1. ¿Llamó por teléfono al cliente?</li> <li>2. ¿Saludó con amabilidad al cliente?</li> <li>3. ¿Creó un ambiente de confianza?</li> <li>4. ¿Ofreció el producto o servicio al cliente?</li> <li>5. ¿Mencionó las características del producto a promocionar?</li> <li>6. ¿Pidió al cliente información sobre un conocido al cual se le pudiera ofrecer los productos o servicios?</li> <li>7. ¿Se despidió recordándole al cliente la fecha próxima de su pago y el monto a cubrir?</li> <li>8. ¿El vendedor verificó después de un tiempo prudente, que el producto le haya llegado al cliente en buen estado y en el tiempo acordado?</li> <li>9. ¿En caso de no encontrar al cliente le dejó mensaje recordando la fecha próxima de pago?</li> </ol>			

<b>OBSERVACIONES GENERALES</b>	
------------------------------------	--

<b>EVALUÓ (Nombre Y firma)</b>	<b>Lugar y fecha de aplicación</b>