📋 Rúbrica — Evaluación final aplicada (caso)

Resuelve el caso aplicando lo aprendido. Aprobación: **60%**. Las preguntas de selección se corrigen automáticamente; las abiertas se evalúan con esta rúbrica.

Criterio	Qué se espera (logrado)	Pond.
Reconocimiento del perfil y rol del personal en momentos de verdad	Identifica correctamente el rol específico de cada miembro del equipo (anfitrión, vendedores, cajeras) en los distintos momentos de verdad, reconoce la importancia de la imagen, presentación y protocolos, y comprende cómo estos elementos impactan en la experiencia del cliente y en métricas como el NPS.	25%
Identificación de técnicas de venta y atención según protocolos de retail	Distingue adecuadamente las técnicas de abordaje, detección de necesidades, asesoría de producto, venta cruzada, up-selling, omnicanalidad (click & collect), y postventa (cambios/devoluciones) aplicables a cada situación del caso, alineadas con los protocolos de la empresa y las características de cada tipo de cliente.	25%
Aplicación de técnicas de comunicación y resolución de conflictos	Aplica correctamente escucha activa, empatía, lenguaje corporal apropiado, y el protocolo de resolución de conflictos (escuchar-empatizar-disculpar-solucionar) en las situaciones de reclamo, considerando la normativa del consumidor y estrategias de recuperación del servicio para fidelización.	25%
Integración y aplicación estratégica de todos los aprendizajes	Integra los conceptos de calidad de servicio, técnicas de venta, comunicación efectiva y resolución de conflictos en un análisis coherente y aplicado que prioriza acciones, anticipa consecuencias y propone soluciones realistas alineadas con la diferenciación competitiva del retail y la experiencia del cliente.	25%

Preguntas del caso por aprendizaje esperado

Aprendizaje esperado evaluado	Preguntas relacionadas
AE1: Reconocer los conceptos fundamentales de la calidad de servicio y el perfil del personal de atención al cliente en el contexto del retail.	1–2, 7, 12
AE2: Identificar las características de una atención al cliente de calidad en el proceso de venta en retail según los protocolos establecidos por la empresa.	3–6, 13

Aprendizaje esperado evaluado	Preguntas relacionadas
AE3: Aplicar técnicas de comunicación efectiva para la resolución de conflictos y reclamos durante la atención al cliente en retail.	8–11, 14