📋 Rúbrica — Evaluación final de selección múltiple

Prueba de **12 preguntas** de selección múltiple, de **corrección automática**. Aprobación: **60%**. Intentos ilimitados; recibirás retroalimentación por cada pregunta.

Aprendizaje esperado evaluado	Preguntas relacionadas	N° de preguntas	Ponderación
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, 4, 7, 10	4	33%
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.	2, 5, 8, 11	4	33%
AE3: Aplicar técnicas de comunicación efectiva para la resolución de conflictos y reclamos durante la atención al cliente en retail.	3, 6, 9, 12	4	33%

Escala de logro (sobre el porcentaje de respuestas correctas):

Rango	Nivel de logro
90–100%	Destacado
75–89%	Competente
60–74%	Suficiente (aprobado)
0–59%	Insuficiente (no aprobado)