

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 rol y perfil del profesional de atención al cliente	Identifica correctamente las competencias requeridas (escucha activa, conocimiento de protocolos, actitud profesional) y el impacto del personal en la calidad de servicio y la imagen organizacional.	25%
Identificación de protocolos de calidad y estrategias de diferenciación	Reconoce la política de clientes preferenciales, las prestaciones accesorias del servicio, y la importancia de la fidelización como estrategia competitiva de la empresa.	25%
Aplicación de técnicas de comunicación efectiva	Propone o identifica acciones concretas de escucha activa, manejo de barreras comunicativas, y comunicación que reduzca el conflicto y genere confianza.	25%
Estrategia integral de resolución del conflicto	Articula soluciones que consideran las necesidades de la cliente, los protocolos establecidos, la recuperación de la relación comercial y la prevención de futuras crisis.	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 profesional de atención al cliente en el contexto organizacional.	1–2, 10
AE2: Identificar las características de una atención al cliente de calidad según los protocolos establecidos por la empresa.	3–5, 11
AE3: Aplicar técnicas de comunicación efectiva para la resolución de conflictos durante la atención al cliente.	6–9, 12