

Rúbrica de Observación para Evaluar Tipos de Clientes y Adaptación de la Atención en Mercadeo

Rúbrica de Observación | Economía, Administración & Contaduría | Mercadeo | 3 niveles

Descripción

Esta rúbrica está diseñada para evaluar la habilidad de los estudiantes técnicos/tecnológicos en identificar distintos tipos de clientes y adaptar su atención de manera efectiva en situaciones reales de mercadeo. La evaluación se realiza en tiempo real con una escala del 1 al 5, donde 1 indica un desempeño muy pobre y 5 un desempeño excelente.

Rúbrica

Rúbrica de Observación para Evaluar Tipos de Clientes y Adaptación de la Atención en Mercadeo

Esta rúbrica está diseñada para evaluar la habilidad de los estudiantes técnicos/tecnológicos en identificar distintos tipos de clientes y adaptar su atención de manera efectiva en situaciones reales de mercadeo. La evaluación se realiza en tiempo real con una escala del 1 al 5, donde 1 indica un desempeño muy pobre y 5 un desempeño excelente.

Criterio	1 Muy Pobre	2 Pobre	3 Aceptable	4 Bueno	5 Excelente
Identificación del tipo de cliente	No reconoce ni diferencia tipos de clientes.	Reconoce algunos tipos de clientes pero con errores frecuentes.	Identifica los tipos de clientes de forma básica y correcta.	Identifica claramente la mayoría de los tipos de clientes con precisión.	Identifica y clasifica con exactitud todos los tipos de clientes en tiempo real.
Adaptación del lenguaje y comunicación	Utiliza un lenguaje inapropiado o confuso para el cliente.	Lenguaje poco adecuado, genera malentendidos frecuentes.	Adapta el lenguaje de forma básica según el cliente.	Comunica de manera clara y adaptada a casi todos los clientes.	Comunica de forma excelente, ajustando el lenguaje perfectamente a cada cliente.
Demostración de empatía	No muestra interés ni comprensión hacia el cliente.	Muestra poca empatía, actitud fría o distante.	Demuestra empatía básica en algunas interacciones.	Muestra buena empatía y responde adecuadamente a las emociones del cliente.	Demuestra alta empatía, anticipa y responde con sensibilidad a las necesidades emocionales.

Criterio	1 Muy Pobre	2 Pobre	3 Aceptable	4 Bueno	5 Excelente
Capacidad para escuchar activamente	No presta atención ni responde a lo que dice el cliente.	Escucha de forma limitada, omite detalles importantes.	Escucha y responde a los puntos principales del cliente.	Escucha activamente y responde con precisión a las necesidades del cliente.	Escucha atentamente, capta matices y utiliza la información para personalizar la atención.
Manejo de objeciones del cliente	No responde o reacciona mal ante objeciones.	Responde de forma poco efectiva o defensiva a objeciones.	Maneja objeciones básicas con respuestas adecuadas.	Resuelve objeciones con argumentos claros y convincentes.	Anticipa y maneja objeciones con soluciones creativas y efectivas.
Uso de técnicas de persuasión	No utiliza ninguna técnica persuasiva.	Aplica técnicas inadecuadas o poco convincentes.	Utiliza técnicas básicas con resultados limitados.	Aplica técnicas persuasivas efectivas en la mayoría de las interacciones.	Utiliza técnicas avanzadas de persuasión adaptadas a cada cliente con gran éxito.
Claridad en la presentación del producto o servicio	Presenta la oferta de forma confusa o incompleta.	Presenta la oferta con poca claridad y detalles insuficientes.	Presenta la oferta de forma clara pero básica.	Presenta la oferta con buenos detalles y claridad.	Presenta la oferta de forma clara, completa y atractiva, destacando beneficios relevantes.
Cierre de la interacción y seguimiento	No cierra ni propone acciones de seguimiento.	Cierre débil o poco claro, sin seguimiento definido.	Cierra la interacción con pasos básicos de seguimiento.	Cierra con claridad y propone un seguimiento adecuado.	Cierra eficazmente, asegurando compromiso y estableciendo un plan de seguimiento concreto.