

Rúbrica Analítica para Evaluación de Taller: Servicio al Cliente

Rúbrica Analítica | Economía, Administración & Contaduría | Comercio | 3 niveles

Descripción

Esta rúbrica está diseñada para evaluar la actividad tipo taller del módulo de Servicio al Cliente en el programa técnico de ventas de la Corporación Educativa Alitic. Evalúa aspectos clave como atención al cliente, tipos de clientes, comunicación verbal y no verbal, excelencia en el servicio, imagen personal y corporativa, momentos de verdad, resolución de problemas y comercio.

Rúbrica

Rúbrica Analítica para Evaluación de Taller: Servicio al Cliente

Esta rúbrica está diseñada para evaluar la actividad tipo taller del módulo de Servicio al Cliente en el programa técnico de ventas de la Corporación Educativa Alitic. Evalúa aspectos clave como atención al cliente, tipos de clientes, comunicación verbal y no verbal, excelencia en el servicio, imagen personal y corporativa, momentos de verdad, resolución de problemas y comercio.

Criterios	Excelente	Bueno	Bajo
1. Comprensión de la Atención al Cliente	Demuestra comprensión profunda y aplicabilidad clara de los conceptos de atención al cliente en todas las actividades.	Muestra comprensión adecuada, con algunas aplicaciones prácticas correctas pero con detalles por mejorar.	Presenta comprensión limitada o confusa de la atención al cliente, con poca o ninguna aplicación práctica.
2. Identificación y Manejo de Tipos de Clientes	Identifica correctamente todos los tipos de clientes y adapta estrategias efectivas para cada uno.	Reconoce la mayoría de tipos de clientes y propone estrategias generales adecuadas.	No logra identificar claramente los tipos de clientes ni aplicar estrategias específicas.
3. Comunicación Verbal y No Verbal	Usa una comunicación verbal clara, positiva y una comunicación no verbal congruente que fortalece la interacción con el cliente.	Comunica de forma mayormente clara, aunque con algunas inconsistencias en lenguaje verbal o no verbal.	Presenta deficiencias en la comunicación verbal y no verbal que dificultan la interacción efectiva.

Criterios	Excelente	Bueno	Bajo
4. Excelencia en el Servicio	Aplica con excelencia las mejores prácticas para brindar un servicio sobresaliente y personalizado.	Aplica buenas prácticas de servicio, aunque la personalización y calidad pueden mejorar.	No aplica adecuadamente prácticas de servicio, mostrando deficiencias en calidad y atención.
5. Imagen Personal e Imagen Corporativa	Muestra coherencia total entre imagen personal y corporativa, reflejando profesionalismo y valores institucionales.	Muestra imagen adecuada con algunos aspectos de coherencia entre lo personal y corporativo.	La imagen personal y/o corporativa carece de coherencia o profesionalismo.
6. Identificación y Manejo de Momentos de Verdad	Reconoce y gestiona efectivamente todos los momentos de verdad, garantizando experiencias positivas.	Identifica la mayoría de momentos de verdad y los maneja con resultados aceptables.	No identifica ni maneja adecuadamente los momentos de verdad, afectando la experiencia del cliente.
7. Resolución de Problemas	Propone soluciones creativas, efectivas y rápidas a problemas presentados durante la atención.	Ofrece soluciones correctas aunque poco creativas o con demora moderada.	No logra proponer soluciones adecuadas o la resolución es ineficiente.
8. Aplicación de Conceptos de Comercio	Integra claramente conceptos de comercio en la interacción con clientes, favoreciendo ventas y fidelización.	Aplica algunos conceptos de comercio, aunque con limitaciones en la integración al proceso de venta.	Presenta dificultades para aplicar conceptos de comercio en la atención al cliente.