

Rúbrica Analítica para Evaluar Servicio al Cliente en Tecnología

Rúbrica Analítica | Tecnología e Informática | Tecnología | 3 niveles

Descripción

Esta rúbrica está diseñada para evaluar las competencias de los estudiantes de media (15-17 años) en el área de servicio al cliente aplicado a proyectos tecnológicos, enfocándose en colaboración, funciones específicas, atención al cliente, comunicación asertiva y responsabilidad en el área de trabajo.

Rúbrica

Rúbrica Analítica para Evaluar Servicio al Cliente en Tecnología

Esta rúbrica está diseñada para evaluar las competencias de los estudiantes de media (15-17 años) en el área de servicio al cliente aplicado a proyectos tecnológicos, enfocándose en colaboración, funciones específicas, atención al cliente, comunicación asertiva y responsabilidad en el área de trabajo.

Criterios	Excelente	Bueno	Bajo
Colabora con lo solicitado	Participa activamente y cumple con todas las tareas asignadas, aportando ideas que benefician al proyecto.	Cumple con las tareas solicitadas, aunque con poca iniciativa en aportar o mejorar.	No cumple con las tareas asignadas o participa de manera mínima en la colaboración.
Tiene una función dentro del proyecto	Desempeña claramente su función asignada, comprendiendo su importancia para el éxito del proyecto.	Desempeña su función con algunas dificultades, pero cumple con lo básico para el proyecto.	No comprende o no realiza la función asignada dentro del proyecto.
Atiende a los clientes con amabilidad, exactitud y templanza	Brinda atención amable, precisa y mantiene la calma incluso en situaciones difíciles.	Atiende con amabilidad, pero puede faltar precisión o control emocional en ocasiones.	Atención descortés, imprecisa o pierde la calma con frecuencia al atender clientes.
Destacan sus habilidades de comunicación asertiva	Se expresa con claridad, escucha activamente y responde de manera respetuosa y efectiva.	Comunica sus ideas, aunque a veces no es del todo claro o escucha con atención irregular.	Presenta dificultades para expresarse o escuchar, generando malentendidos o conflictos.

Criterios	Excelente	Bueno	Bajo
Mantiene limpia su área de trabajo	Organiza y limpia su espacio de trabajo antes, durante y después de la actividad en todo momento.	Generalmente mantiene limpia su área, con algunas omisiones ocasionales.	Deja su área desordenada o sucia frecuentemente sin responsabilidad.
Se responsabiliza de su área y materiales	Cuida y mantiene en buen estado los materiales y equipo asignados, reportando problemas oportunamente.	Cuida los materiales, aunque a veces no reporta problemas o descuida detalles menores.	No cuida los materiales, los usa inapropiadamente o no reporta daños.