

Rúbrica de Evaluación para Atención al Cliente:

Comunicación, Interacción y Resolución

Lista de Verificación | Evaluación, retroalimentación y mejora continua | Comprender la diferencia entre evaluar, medir y retroalimentar. | 4 niveles

Descripción

Lista de verificación para evaluar la habilidad de atención al cliente, enfocada en la comunicación inicial y gestión de problemas, diferenciando entre evaluar, medir y retroalimentar en el contexto de educación para el trabajo.

Rúbrica

Rúbrica de Evaluación para Atención al Cliente:

Comunicación, Interacción y Resolución

Lista de verificación para evaluar la habilidad de atención al cliente, enfocada en la comunicación inicial y gestión de problemas, diferenciando entre evaluar, medir y retroalimentar en el contexto de educación para el trabajo.

Criterios de Evaluación	Sí	No
Saludo e Identificación: Recibe al cliente cordialmente, se presenta y ofrece ayuda desde el primer momento.	☐	☐
Escucha Activa: Demuestra atención plena, evita interrupciones y confirma comprensión del requerimiento.	☐	☐
Tono de Voz y Modulación: Usa un tono profesional, claro, pausado y respetuoso durante toda la interacción.	☐	☐
Empatía: Valida emociones o frustraciones mostrando una actitud humana y cercana.	☐	☐
Claridad y Concisión: Explica conceptos o procesos complejos de forma sencilla y directa.	☐	☐
Lenguaje Profesional: Utiliza vocabulario adecuado, sin modismos, jerga confusa ni familiaridad excesiva.	☐	☐
Lenguaje Corporal (presencial/videollamada): Mantiene postura receptiva, contacto visual y expresiones acordes.	☐	☐
Indagación Asertiva y Capacidad de Resolución: Formula preguntas relevantes para identificar la causa raíz y ofrece soluciones efectivas.	☐	☐