

**Rúbrica de Servicio al Cliente
Evidencia final**

Competencia: Identifica a los clientes con la finalidad de aplicar herramientas de atención y servicio al cliente.

Nivel taxonómico: Utilización

Criterios de evaluación	Nivel de desempeño			%
	Altamente competente 100%-86%	Competente 85%-70%	Aún sin desarrollar la competencia 69%-0%	
1. Análisis cualitativo de la situación actual de la empresa.	30 - 26	26 – 21	20 – 0	30
	1. Define con precisión las cuatro preguntas de la situación actual de la empresa con relación al servicio al cliente interno. 2. Define con precisión y detalle las cuatro preguntas de la situación actual de la empresa con relación al servicio al cliente externo.	1. Define con precisión tres de las cuatro preguntas de la situación actual de la empresa con relación al servicio al cliente interno. 2. Define con precisión y detalle tres de las cuatro preguntas de la situación actual de la empresa con relación al servicio al cliente externo.	1. Define dos o menos preguntas de la situación actual de la empresa con relación al servicio al cliente interno. 2. Define dos o menos preguntas de la situación actual de la empresa con relación al servicio al cliente externo.	
2. Propuesta de medición de la satisfacción de cliente interno y externo.	30 - 26	26 – 21	20 – 0	30
	1. Elabora la propuesta de medición de la satisfacción del cliente interno por medio del diseño del instrumento de medición y la definición de la estrategia de servicio. 2. Elabora la propuesta de medición de la satisfacción del cliente externo por medio del diseño del instrumento de medición y la definición de la estrategia de servicio.	1. Elabora la propuesta de medición del cliente interno con la definición de la estrategia de servicio. 2. Elabora la propuesta de medición del cliente con la definición de la estrategia de servicio.	1. Elabora solo una propuesta de medición de la satisfacción del cliente interno o externo por medio del diseño del instrumento de medición y la definición de la estrategia de servicio.	

3. Definición de metodología de implementación de un programa de seguimiento al cliente y diseño de un programa de lealtad.	30 - 26	26 – 21	20 – 0	30
	Define la metodología describiendo cinco o más pasos para la implementación del programa de seguimiento al cliente y diseña un programa de lealtad detallando su funcionamiento.	Define la metodología describiendo cuatro pasos para la implementación del programa de seguimiento al cliente y diseña un programa de lealtad detallando su funcionamiento.	Define la metodología describiendo tres o menos pasos para la implementación del programa de seguimiento al cliente y no diseña un programa de lealtad.	
4. Conclusiones y reflexión sobre el aprendizaje.	10 - 9	8- 7	6 - 0	10
	1. Realiza las conclusiones elaborando un resumen de los resultados que se esperan obtener en la empresa con la propuesta incorporando los tres aspectos pedidos en la instrucción. 2. Expresa el aprendizaje obtenido en la actividad.	1. Realiza las conclusiones elaborando un resumen de los resultados que se esperan obtener en la empresa con la propuesta incorporando dos de los tres aspectos pedidos en la instrucción. 2. Expresa el aprendizaje obtenido en la actividad.	1. Realiza las conclusiones elaborando un resumen de los resultados que se esperan obtener en la empresa con la propuesta incorporando uno de los tres aspectos pedidos en la instrucción. 2. No expresa el aprendizaje obtenido en la actividad.	
TOTAL				100%