

INSTRUMENTO DE EVALUACIÓN RÚBRICA TAREA 1

Competencia: El servicio al cliente como herramienta para el proceso de acción de ventas.

CRITERIOS	NIVELES DE DESEMPEÑO				PUNTAJE
	Óptimo (3 pts)	Satisfactorio (2 pts)	Básico (1 pto)	Deficitario (0 pto)	
Aplica distintas estrategias para identificar las necesidades de nuestros clientes.	Aplica distintas estrategias para identificar las necesidades de nuestros clientes.	Aplica medianamente distintas estrategias para identificar las necesidades de nuestros clientes.	Aplica parcialmente distintas estrategias para identificar las necesidades de nuestros clientes.	No logra aplicar distintas estrategias para identificar las necesidades de nuestros clientes.	x
	Logra aplicar estrategias que satisfacen a los clientes.	Logra medianamente aplicar estrategias que satisfacen a los clientes.	Logra parcialmente aplicar estrategias que satisfacen a los clientes.	No logra aplicar estrategias que satisfacen a los clientes.	x
Aspectos Formales	Las respuestas solicitadas están bien estructuradas, haciendo un correcto uso de la ortografía y redacción.	Las respuestas solicitadas están medianamente estructuradas, haciendo un satisfactorio uso de la ortografía y redacción.	Las respuestas solicitadas están básicamente estructuradas. Con muchas faltas Ortográficas y de redacción.	No responde.	x
Temporalidad	Responde dentro de la fecha solicitada.	Responde con 2 días de atraso, según fecha solicitada.	Responde con 3 días de atraso, según fecha solicitada.	No entrega trabajo.	x
Total					x

 Escala por utilizar:

PUNTAJE	NOTA
0.0	2.0
1.0	2.3
2.0	2.6
3.0	2.8
4.0	3.1
5.0	3.4
6.0	3.7
7.0	3.9
8.0	4.5
9.0	5.1
10.0	5.8
11.0	6.4
12.0	7.0