|  |  |
| --- | --- |
| **Nombre del curso:** |  |
|  |  |
| **Nombre del participante:** |  |
| **Nombre del instructor:** |  |
| **Fecha:** |  |

**Módulo 1.- Actividades del participante**

**PROPÓSITO:** Reafirmar los aprendizajes adquiridos por el participante.

1. INSTRUCCIONES: Elabora una entrevista con 5 preguntas básicas que requieres para conocer a un cliente y poder ofrecerle un producto.

**Módulo 2.- Actividades del participante**

1. **INSTRUCCIONES: Contesta las siguientes preguntas.**

1.- ¿Cuáles son las expectativas del consumidor de tu producto o servicio?

2.- ¿Cuáles son las normas y estándares de calidad de tu producto o servicio?

3.- ¿Quiénes son tus competencias y que se diferencia de tu producto o

servicio?

4.- ¿Cómo vigilas la calidad de tus suministros?

**Módulo 3.- Actividades del participante**

1.- Investiga las definiciones de la comunicación verbal y no verbal.

2.- Elabora un plan de atención a las quejas.

**Módulo 4.- Actividades del participante**

**I. INSTRUCCIONES: Contesta las siguientes preguntas.**

1.- ¿Cuánto tiempo se le decida a la capacitación y entrenamiento en su empresa o negocio?

2.- ¿Con qué frecuencia se remuneran, premian y reconocen los empleados en una empresa o negocio?

3.- Cuál es el modelo o plan de motivación aplicado en su empresa o negocio?

**Módulo 5.- Actividades del participante**

1.- Elabora un plan de trabajo, considerando estos elementos.

Definir objetivos y metas.

Especificar las responsabilidades de cada participante.

Establecer reglas y normas de trabajo y de comportamiento de los miembros del equipo.

Determinar cronogramas de avances, reuniones y presentación de resultados.

Establecer una continua retroalimentación de los resultados.

2.- Menciona dos equipos en los que hayas tenido oportunidad de trabajar y cuáles fueron los resultados del equipo.

**Módulo 6.- Actividades del participante**

1.- Elabora un sistema de control de procesos eficiente, donde se incluyan los siguientes elementos:

a. Una norma o meta definida del proceso.

b. Una herramienta de medición de resultados.

c. Calendarización de esta medición, con las normas o metas establecidas.

d. Opciones de herramientas de mejora en los procesos.