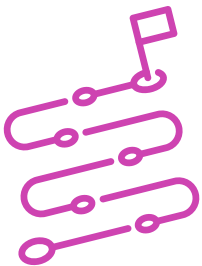


Actividad de Aprendizaje

Roles de atención al usuario

¿Qué vamos a lograr con esta actividad de aprendizaje para llegar al Aprendizaje Esperado (AE)?

Emplear técnicas para el intercambio de información con el entorno, cumpliendo con los asuntos legales y éticos correspondientes.



INDICACIONES

1. Formen equipos de 2 o máximo 3 personas.
2. Procedan en forma ordenada, autónoma, reflexiva y colaborativa con el desarrollo de la actividad.
3. Cumplan con los plazos de desarrollo de la actividad y la presentación de resultados.
4. Cuiden del entorno material y humano, previniendo situaciones de riesgo según los protocolos establecidos, cumpliendo con los estándares de calidad y seguridad.

ACTIVIDAD

- En un primer momento, un integrante del equipo tomará el rol de un tipo de usuario, mientras el resto del equipo tomará el rol técnico. Posteriormente, cambiarán de roles guiándose por sus características claves, hasta pasar por todos los tipos de usuarios.

- Cada estudiante tomará apuntes en su cuaderno sobre las interacciones con su equipo de trabajo y cómo se manejó la situación con cada rol simulando los distintos tipos de usuarios, siguiendo la estructura de la tabla que se muestra a continuación:

| Rol | Proceso para manejar la situación |
|-------------------|--|
| Cliente locuaz | |
| Cliente descortés | |
| Cliente enfadado | |
| Cliente entendido | |
| Cliente inexperto | |

Presenten los estados de sus avances para ser retroalimentados por el o la docente y recuerden consultarle en caso de que surjan dudas o preguntas durante el proceso de construcción de tus conocimientos.