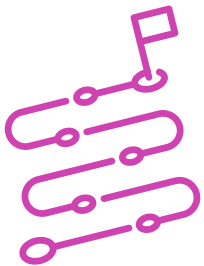


Actividad de Aprendizaje

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 integrantes.
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	

Presenta los estados de tus avances para ser retroalimentados por el o la docente y recuerda consultarle, en cualquier momento de la actividad, en caso de que surjan dudas o preguntas durante el proceso de construcción de tus conocimientos.

