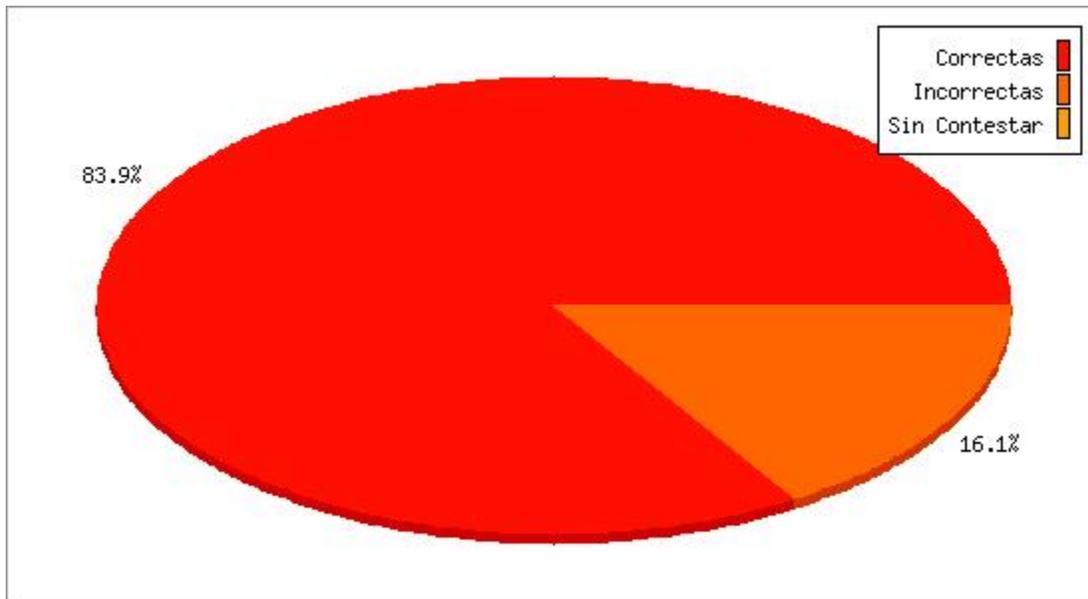


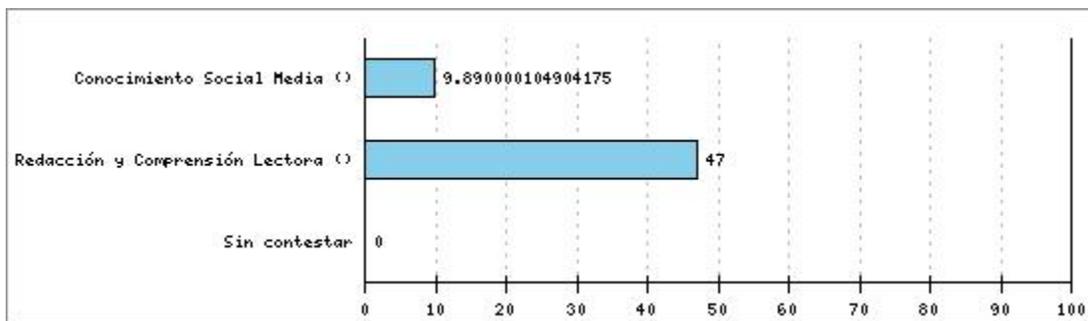
Nivel Preguntas	Calificación Obtenida	Preguntas Correctas	Preguntas Incorrectas	Preguntas sin Contestar
Total	56.890000104904175/90.9700001180172	26	5	0

56.890000104904175

90.9700001180172



Sigla	Factor	Calificación Obtenido	Preguntas Correctas	Preguntas Incorrectas	Preguntas sin Contestar
1	Conocimiento Social Media	9.890000104904175	11	2	0
2	Redacción y Comprensión Lectora	47	15	3	0



Fecha de Evaluación

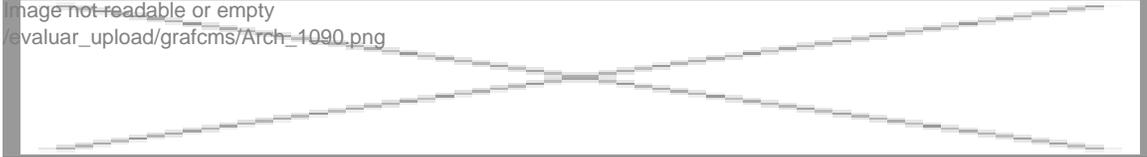
Fecha Inicio : 14 de Septiembre del 2015

Hora Evaluación : 11:00:29

Tiempo Utilizado : 19 minuto(s) 12 segundo(s)

Conocimiento Social Media

1. Elige 3 iconos que pertenezcan a Redes Sociales:



a., b., c.

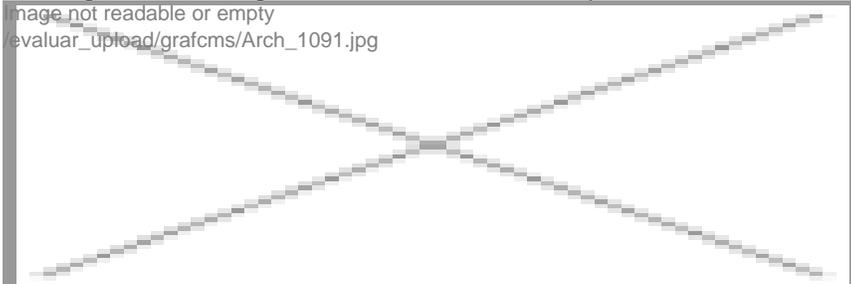
2.1. Qué es un Chat. Escoge la alternativa correcta:

a. Es una conversación en tiempo real que ayuda y no necesariamente necesitas estar conectado a una red.

2.2. Qué es Twitter. Escoge las alternativas correctas:

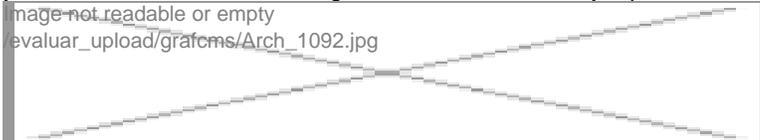
a. Es una aplicación web gratuita que reúne las ventajas de los blogs, las redes sociales y la mensajería instantánea.

3. Escoge cuál de las siguientes alternativas NO corresponde a Redes Sociales



a., c.

4. Elige tres Redes Sociales en las que se pueda buscar y agregar amigos, actualizar perfil personal, administrar privacidad, subir fotos y videos e interactuar con otra gente a través de mensajes privados.



a., b., c.

5. Escoge dos Redes Sociales que tengan como principal función la administración de imágenes y videos.



a., c.

6. ¿Necesitas tener una cuenta de correo para tener una Red Social?

Sí.

7. Marca la única alternativa correcta: ¿qué gestiones el cliente pueda realizar a través de las Redes Sociales?

 b. Llamar a los representantes para que absuelvan dudas simples.

8- Qué es la biografía del usuario en Twitter? Marca la única alternativa correcta:

 b. Una descripción breve con información que identifica al usuario de la cuenta.

9- ¿Qué es un foro? Marca la única alternativa correcta:

 c. Aplicación web que da soporte a discusiones u opiniones en línea. Dicha aplicación está organizada en categorías, donde los usuarios responden.

10- Qué es un follower en Twitter? Marca la única alternativa correcta:

 a. Un Seguidor

11- Marca qué es un hashtag en Twitter?

 a. Una palabra clave que identifica un tema de conversación sobre el que se está hablando en la red social.

12- Marca, tres alternativas que pueden realizar en el muro de Facebook?

 a. Subir una foto, b. Compartir un video, d. Etiquetar

Redacción y Comprensión Lectora

1.

 a. Su solicitud será revisada en coordinación con el departamento técnico.

2.

 a. El propósito de este escrito es entregar la información que ayude a su caso.

3.

 b. El cliente envió la información en archivo un adjunto.

4.

 b. El monto mínimo que deberá informar al cliente es de \$3000.

5.

 c. Esta información se puede modificar fácilmente.

6.

 c. Indique el número de cuenta y banco en el que se realizará el depósito.

7.

 b. La solicitud será resuelta en dos días hábiles a contar de esta fecha.

8.

 b) El día domingo 7 de julio, compré una cama de dos plazas, dos veladores, una alfombra y una lámpara de pie.

9.

c) Estimados Señores: Les escribo porque quiero cambiar mi fecha de pago.

10.

a. Actualmente, la fecha de facturación que se indica en mi estado de cuenta es el día 10, sin embargo, esta no me acomoda para nada ¿Puedo cambiarla al 25?

11. El cliente quiere saber:

c. Porqué a pesar de la repactación, la cuenta sigue desactivada.

12. ¿Cuál es la principal consecuencia de que el cliente no haya pagado la deuda en su momento?

c. El bloqueo de su cuenta.

13. ¿Cuál es la solicitud del cliente?:

b. Saber qué es lo que están cobrando en su cuenta y si esto no corresponde a sus registros, hacer la gestión de anulación.

14. ¿Qué le molesta al cliente?:

b. Que nunca ha gastado los montos mencionados en el lugar que señala la boleta y que lo informaran mal.

15.

b. Como se lo informáramos en nuestra conversación telefónica realizada el día de hoy, 05 de septiembre de 2014, ha sido necesario derivar su solicitud a nuestro departamento especializado, bajo el folio número 345. La respuesta a su requerimiento será emitida el día 09 de Septiembre de 2014.

16. Marque todas las alternativas posibles como saludo en una carta comercial.

b. Estimados señores:, e. Querida Señora Eliana

17. Marque la alternativa que mejor refleje una disculpa en una carta comercial

c. Le ofrecemos nuestras más sinceras disculpas por las molestias ocasionadas por este problema.

18. Marque todas las alternativas posibles como despedida en una carta comercial

a. Le damos gracias nuevamente por contactarse con nosotros esperando tenga un excelente día, se despide Atte., b. Reiterando nuestra mejor disposición para atender sus futuros requerimientos, se despide cordialmente.

