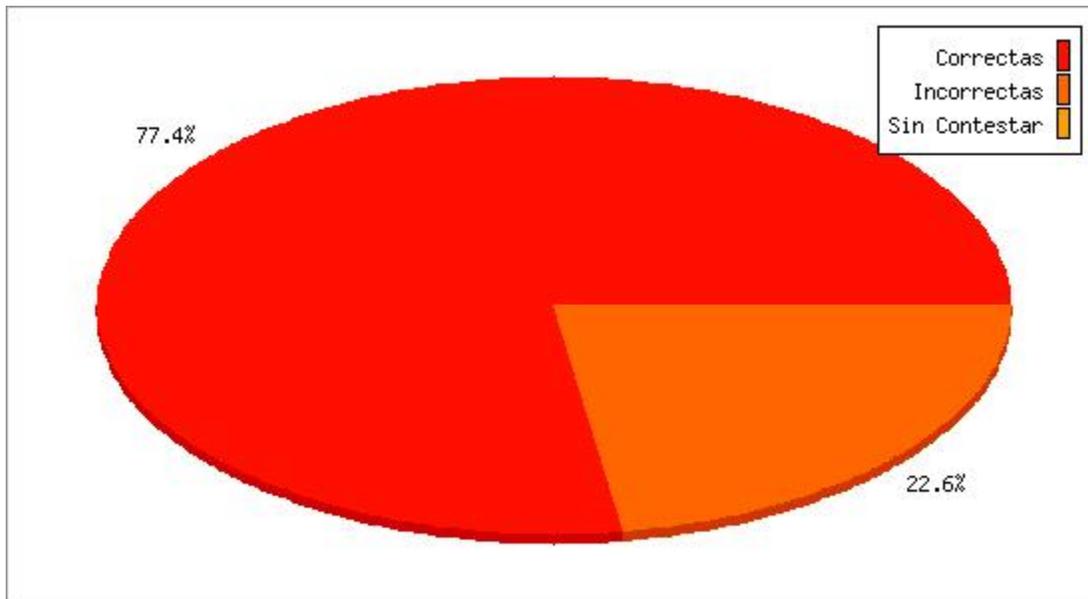


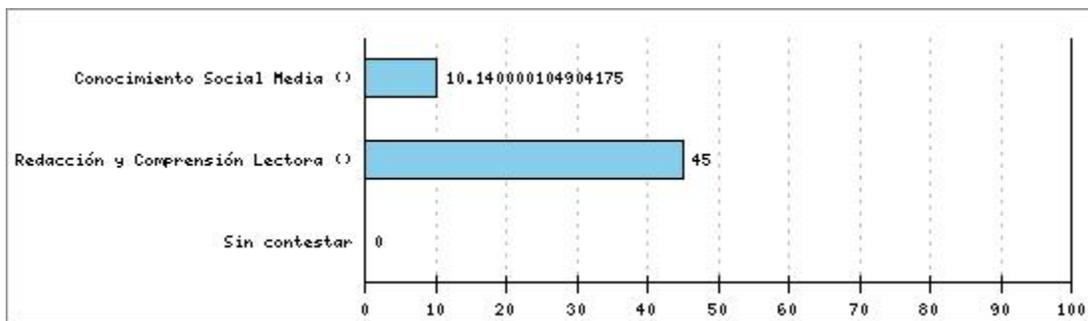
Nivel Preguntas	Calificación Obtenida	Preguntas Correctas	Preguntas Incorrectas	Preguntas sin Contestar
Total	55.140000104904175/90.9700001180172	24	7	0

55.140000104904175

90.9700001180172



Sigla	Factor	Calificación Obtenido	Preguntas Correctas	Preguntas Incorrectas	Preguntas sin Contestar
1	Conocimiento Social Media	10.140000104904175	12	1	0
2	Redacción y Comprensión Lectora	45	12	6	0



**Fecha de Evaluación**

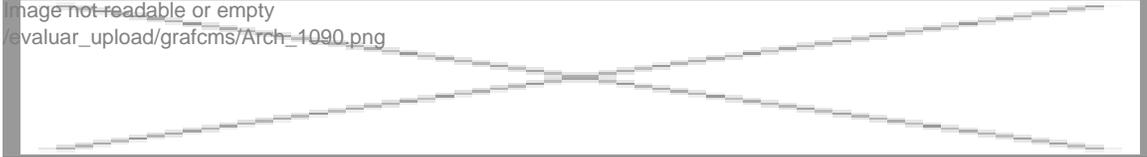
**Fecha Inicio :** 09 de Octubre del 2015

**Hora Evaluación :** 03:03:37

**Tiempo Utilizado :** 28 minuto(s) 30 segundo(s)

## Conocimiento Social Media

1. Elige 3 iconos que pertenezcan a Redes Sociales:



a., b., c.

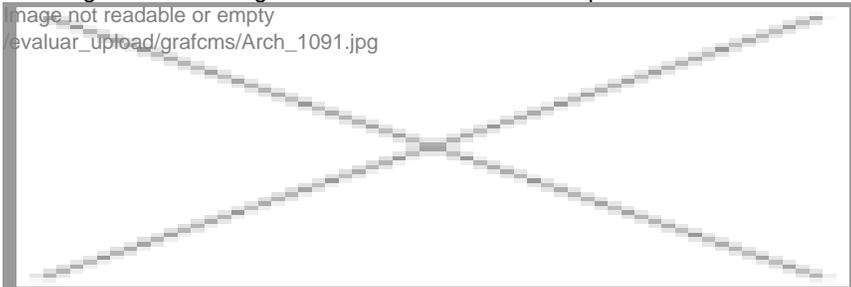
2.1. Qué es un Chat. Escoge la alternativa correcta:

c. Comunicación en tiempo real que se realiza entre varios usuarios, quienes escriben mensajes, y el texto aparece automáticamente en el monitor de todos los participantes.

2.2. Qué es Twitter. Escoge las alternativas correctas:

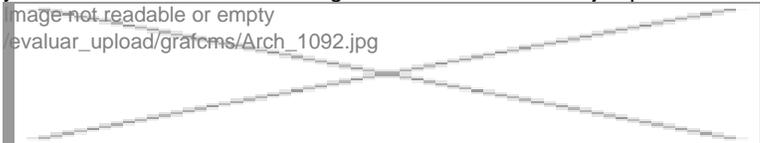
a. Es una aplicación web gratuita que reúne las ventajas de los blogs, las redes sociales y la mensajería instantánea.

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



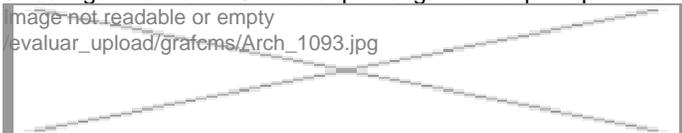
a., c.

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., c., d.

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?

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.

b. 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:

a. Por qué su cuenta sigue bloqueada.

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

a. Tener que repactar.

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.

a. Traté de contactarla telefónicamente a las 15:24, el día 17 de septiembre de 2014, al número que nos dejó como contacto, pero no fue posible debido a que el número celular no era correcto y el número fijo no obtuve respuesta.

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

a. De nuestra consideración:, b. Estimados señores:, d. Doña María, presente:

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

a. Valoramos su preferencia y agradecemos la información que nos proporciona para seguir trabajando en fortalecer la experiencia de nuestros clientes. En relación a la situación planteada, hemos realizado un descuento de \$5.000 por seis meses, el que se hará efectivo a contar de su próxima facturación.

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.

