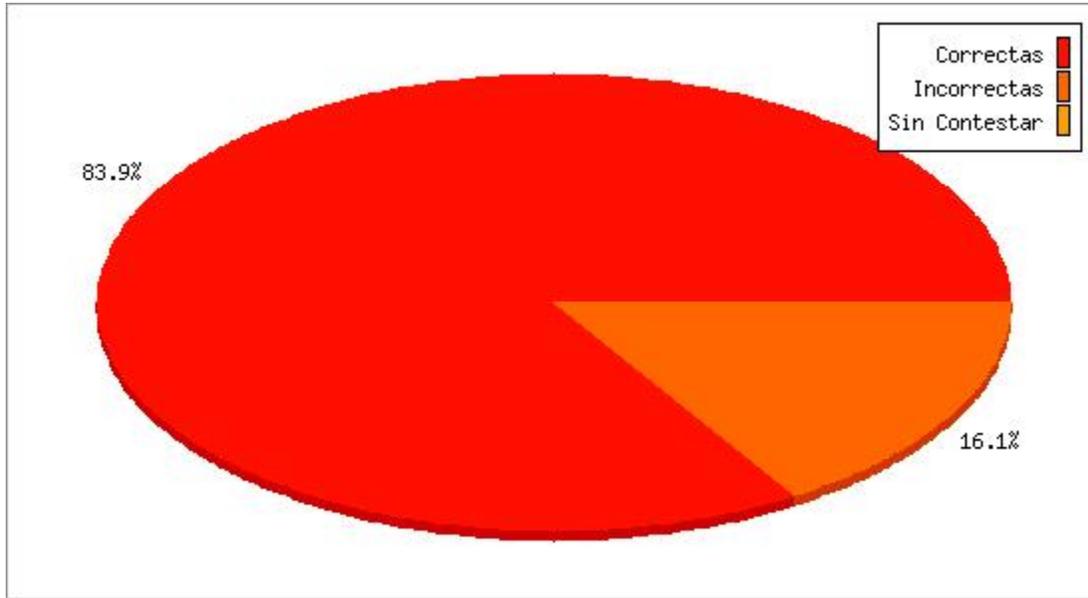


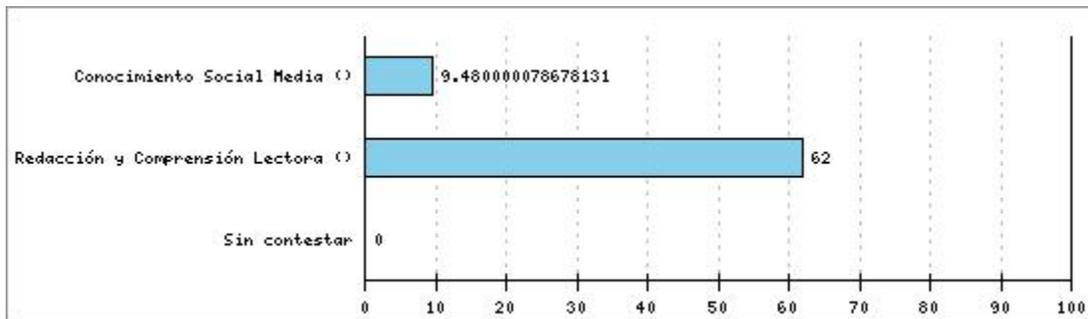
Nivel Preguntas	Calificación Obtenida	Preguntas Correctas	Preguntas Incorrectas	Preguntas sin Contestar
Total	71.48000007867813/90.9700001180172	26	5	0

71.48000007867813

90.9700001180172



Sigla	Factor	Calificación Obtenido	Preguntas Correctas	Preguntas Incorrectas	Preguntas sin Contestar
1	Conocimiento Social Media	9.480000078678131	12	1	0
2	Redacción y Comprensión Lectora	62	14	4	0



**Fecha de Evaluación**

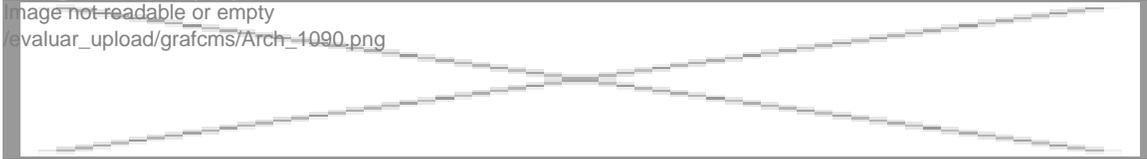
**Fecha Inicio :** 11 de Noviembre del 2015

**Hora Evaluación :** 12:34:48

**Tiempo Utilizado :** 20 minuto(s) 42 segundo(s)

## Conocimiento Social Media

1. Elige 3 iconos que pertenezcan a Redes Sociales:



a., c., e.

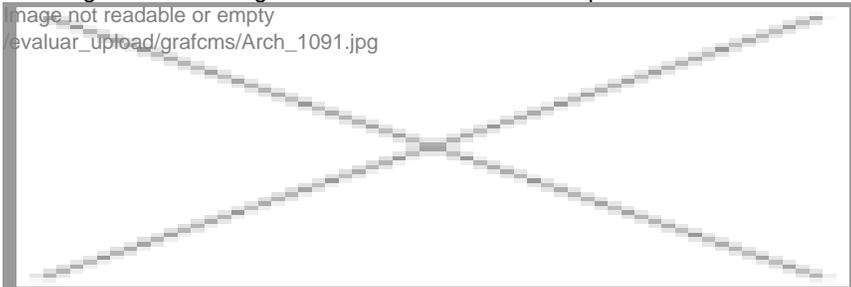
2.1. Qué es un Chat. Escoge la alternativa correcta:

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:

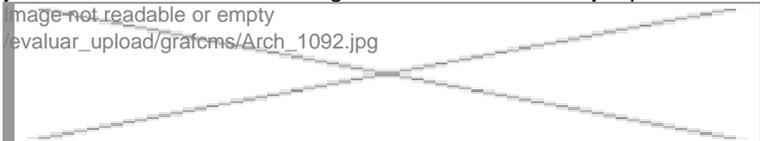
a. Es una aplicación web gratuita que reúne las ventajas de los blogs, las redes sociales y la mensajería instantánea.

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



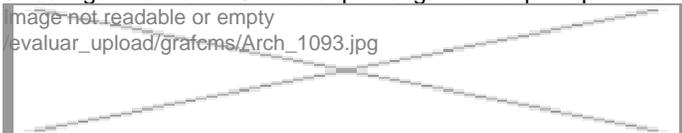
a., b., c.

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.

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.

 b. Su solicitud sera revisada en coordinacion con el departamento técnico.

2.

 b. El proposito 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.

 c) 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?

b. No poder reactivar 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.

c. De acuerdo al análisis realizado a la línea número 91925666, podemos señalar lo siguiente: los servicios de mensajería aludidos al portal 1144, corresponden a un servicio de proveedor externo a nuestra compañía, el cual se activa desde el equipo del cliente. Este consiste en enviar sin costo la palabra DESAFIO al 1144, luego de recibir las condiciones del servicio responder SI, y estará participando por premios semanales y mensuales, el cual se ha procedido a la desactivación con fecha 14 de marzo del 2014, e. De acuerdo al análisis realizado en nuestros sistemas comerciales podemos informar que la línea 64894426, se encuentra dada de baja desde el 09/06/2013. Respecto al cobro, informamos que estos se generaron por concepto de proporcional cargo fijo y cuotas de arriendo de equipo, posterior a la baja del servicio, se ingresa el descuento por un monto de \$13.775., f. Ante cualquier otro requerimiento, lo invitamos a contactarnos mediante nuestros canales directos de comunicación, ya sea, visitando nuestra oficina virtual, nuestras sucursales a lo largo de todo el país, o bien, llamando desde red fija al 800-800-9000.

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

a. De nuestra consideración:, b. Estimados señores:, c. Buenas tardes

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., b. Reiterando nuestra mejor disposición para atender sus futuros requerimientos, se despide cordialmente., c. Deseando que la información proporcionada haya sido de utilidad, me despido cordialmente.

