

UNIDAD DE TRABAJO Nº4: LAS COMUNICACIONES TELEFÓNICAS – PRUEBA EVALUABLE

NOMBRE DE ALUMNA QUE SE EVALÚA:					FECHA
Indicadores a considerar	NIVEL DE LOGRO				
	Realiza de forma excelente 10	Realiza de forma correcta sin fallos 8	Realiza de forma aceptable con fallos 6	Realiza de forma incorrecta 4	No realiza 0
PRONUNCIACIÓN	Se entiende con claridad, comunica apoyándose en la pronunciación y realiza pausa en discurso.	Se entiende con claridad sin cometer errores de pronunciación.	Se entiendo lo que dice, pero pronuncia varias palabras de forma incorrecta.	No se entiende aquello que trata de expresar.	
ENTONACIÓN	Tono adecuado a la situación concreta.	Tono correcto con poca modulación.	Tono adecuado pero sin modulación para la situación concreta.	Tono excesivamente bajo, apenas audible o muy bajo.	
LÉXICO/VOCABULARIO	Se expresa con un vocabulario rico y variado con alto contenido semántico. Es capaz de cambiar de registro del habla dependiendo de la situación. Lenguaje positivo.	Vocabulario preciso, sin uso de tics verbales ni repetición de vocablos. Lenguaje positivo.	Vocabulario poco preciso, utiliza tics verbales. Repite algunos vocablos. Carencia de lenguaje positivo.	Vocabulario impreciso y genérico (repite los mismos vocablos) con excesiva presencia de vulgarismos o palabras malsonantes. Carencia de lenguaje positivo.	

UNIDAD DE TRABAJO Nº4: LAS COMUNICACIONES TELEFÓNICAS – PRUEBA EVALUABLE

<p>COMUNICACIÓN NO VERBAL</p>	<p>Refleja una actitud positiva y proporciona a la conversación una imagen de cordialidad, interés y amabilidad. Postura correcta.</p>	<p>Utiliza la sonrisa telefónica, respeta el turno de palabra manejando los silencios. Postura correcta.</p>	<p>Utiliza la sonrisa telefónica, pero no gestiona de forma adecuada los silencios generando posible confusión en la conversación. Postura reduce capacidad expresiva.</p>	<p>No utiliza la sonrisa telefónica. Interrumpe la conversación y/o no proporciona amabilidad, interés o cordialidad. Postura inadecuada.</p>	
<p>DESARROLLO DE LA CONVERSACIÓN</p>	<p>Atención precisa y adaptada a la situación. Aporta de forma eficiente una solución a la llamada telefónica. Destaca amabilidad, cordialidad e interés en la gestión de la llamada (transferencia de la llamada). Utiliza técnica de deletreo y hace/recoge un resumen de la información recibida o facilitada.</p>	<p>Atención adecuada. Gestiona la motivación de la llamada. Transfiere correctamente la llamada cuando es requerida. Toma nota asegurándose de la información recibida.</p>	<p>Atención con carencias. Identificación y/o solicitud de información poco precisa. Transfiere la llamada cuando se requiere, pero no informa a la persona interesada. Toma nota cuando se requiere, pero no revisa la información recibida.</p>	<p>Atención incorrecta, Falta saludo, identificación o despedida. No solicita información sobre motivo de la llamada. No transfiere la llamada cuando se requiere o de forma inadecuada. No toma nota cuando se requiere.</p>	