






 NOMBRE DEL ALUMNO/A: _____

 INSTRUCTOR/A: _____

 FECHA: _____

 CALIFICACIÓN: _____ / 10

 **INSTRUCCIONES GENERALES**
Lee atentamente cada pregunta y responde con claridad.
Esta evaluación tiene como objetivo comprobar la comprensión de los contenidos del Módulo 8: **Bienestar y Experiencia Cliente**.
Puntuación total: 10 puntos.

 **DURACIÓN RECOMENDADA**
60 minutos.

1. PREGUNTAS DE OPCIÓN MÚLTIPLE / 3 PUNTOS


Marca la opción correcta.

- ¿Cuál es el principal objetivo de la experiencia del cliente? (0,6 p.)
 - Finalizar rápidamente la sesión
 - Generar bienestar, confianza y fidelización
 - Aplicar técnicas avanzadas
 - Vender productos adicionales
- ¿Qué elemento del entorno influye directamente en el estado emocional del cliente? (0,6 p.)
 - La decoración y el ambiente
 - La duración de la sesión
 - El precio del servicio
 - La música solo al inicio
- ¿Qué actitud refleja profesionalismo y presencia durante la sesión? (0,6 p.)
 - Hablar constantemente
 - Estar presente, escuchar y observar
 - Mirar el reloj con frecuencia
 - Evitar contacto visual
- ¿Qué aspecto NO forma parte de la comunicación efectiva? (0,6 p.)
 - Escucha activa
 - Lenguaje corporal adecuado
 - Responder con prisa
 - Empatía y claridad
- ¿Qué detalle contribuye más a una experiencia memorable? (0,6 p.)
 - Llegar tarde a la cita
 - Personalizar la atención
 - Aplicar solo presión intensa
 - Usar un tono de voz alto

2. PREGUNTAS DE DESARROLLO CORTO / 2 PUNTOS

Responde de forma breve y clara.

- Menciona tres elementos que debes cuidar para crear un ambiente profesional y relajante. (1 p.)
- ¿Cómo influye la atención al detalle en la fidelización del cliente? (1 p.)

 **CASO PRÁCTICO — EXPERIENCIA CLIENTE / 2 PUNTOS**

Una cliente llega por primera vez a tu consulta. Se muestra nerviosa y comenta que ha tenido malas experiencias en otros lugares. Describe cómo la recibirías y qué harías durante la sesión para generar confianza y una experiencia premium.

AUTOEVALUACIÓN DEL ALUMNO/A	1	2	3	4	5
Comprensión de los contenidos del módulo	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Comunicación profesional y empática	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Cuidado del ambiente y detalles	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Atención personalizada al cliente	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Profesionalismo y presencia	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Fidelización y cierre de la sesión	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

3. PREGUNTAS DE VERDADERO / FALSO / 2 PUNTOS

Indica si las siguientes afirmaciones son Verdaderas (V) o Falsas (F).

- | | V | F |
|--|--------------------------|--------------------------|
| 8. La experiencia del cliente comienza desde el momento en que agenda la cita. | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| 9. La comunicación empática mejora la percepción de valor del servicio. | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| 10. Un ambiente limpio, ordenado y cálido no influye en la experiencia. | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| 11. El lenguaje corporal del profesional comunica seguridad y confianza. | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| 12. La coherencia visual de la marca ayuda a generar profesionalismo. | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| 13. Un pequeño detalle puede transformar una buena sesión en una experiencia memorable. | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| 14. La fidelización solo depende de la calidad técnica aplicada. | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| 15. Agradecer y despedir al cliente con calidez cierra la experiencia de forma positiva. | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |

4. PREGUNTA PRÁCTICA / REFLEXIVA / 3 PUNTOS

16. Describe cómo realizarías una sesión completa enfocada en la experiencia premium, considerando: ambiente, comunicación, atención al detalle, adaptación al cliente y cierre de la sesión.

RESUMEN DE Puntuación

1. Opción múltiple	/ 3
2. Desarrollo corto	/ 2
3. Verdadero / Falso	/ 2
4. Práctica / Reflexiva	/ 3
CASO PRÁCTICO	/ 2
TOTAL	/ 10

RETROALIMENTACIÓN DEL INSTRUCTOR/A

Fortalezas observadas:

Aspectos a mejorar:

FIRMA DEL INSTRUCTOR/A:

EL ALUMNO DEBERÁ:

- ✓ Demostrar comprensión de los contenidos del módulo.
- ✓ Aplicar técnicas con enfoque en la experiencia del cliente.
- ✓ Mantener comunicación efectiva y empática.
- ✓ Cuidar el ambiente y los detalles.
- ✓ Ofrecer una atención personalizada y coherente.
- ✓ Finalizar la sesión de forma cálida y profesional.
- ✓ Completar cuestionario teórico.

