

Número	EUPA_LO_033_M_001
Código y título	2.9 ICT Skills
Código y título del tema	2.9.1 Uso de WORD para crear documentos sencillos
Título y número de element de aprendizaje	LO033: Demostrar la habilidad the usar WORD de forma segura para crear documentos sencillos según las normas de la empresa.
Título de la herramienta de trabajo	Creando documentos profesionales
Objetivo de la herramienta de trabajo	Al acabar este ejercicio, los participantes podrán: <ol style="list-style-type: none"> 1. Crear, dar formato, guardar e imprimir un documento. 2. Crear y dar formato a una tabla
Trabajo individual o en grupo	<input checked="" type="checkbox"/> Individual <input type="checkbox"/> Grupo
Tipo de herramienta de trabajo	<input type="checkbox"/> Written Exercise <input type="checkbox"/> Video Analysis <input type="checkbox"/> Simulation <input type="checkbox"/> Multiple choice <input type="checkbox"/> Group exercise with cards <input checked="" type="checkbox"/> EJERCICIO con TI <input type="checkbox"/> Role Play <input type="checkbox"/> Group discussion <input type="checkbox"/> Case study <input type="checkbox"/> Creative Group Work
Descripción del ejercicio	Parte A: Los participantes reciben el documento de la pag siguiente y deben crearlo, darle formato, guardarlo e imprimirlo. Entonces, deben cerrar y abrir el documento. PARTE B: Los participantes deben crear y dar formato a una tabla.
El ejercicio viene acompañado de:	<ol style="list-style-type: none"> 1. Un documento para ser reproducido por los participantes. 2. Una tabla para ser reproducida por los participantes.
Solución del ejercicio	El documento a reproducir por los participantes.
Otros comentarios	El docente debe tener cuidado con los formatos.

Attachments to the Methodological Tools

Ejercicio usando TI

1. El documento para ser reproducido

Medir la satisfacción del cliente – Teoría y práctica

La teoría de la satisfacción del cliente

Centrado, negrita, tamaño 12

Un cliente está satisfecho cuando alcanza sus expectativas.

Left and right indent of 1", bold and Italics, justified paragraph, double line spacing

Las expectativas son deseos de los clientes basados en experiencias previas con una empresa y su marketing mix ([experiencia física, proceso y trato) ej. si el cliente espera recibir un recibo adecuado cuando abandona el hotel, esta es una expectativa.

Por tanto, identificar las expectativas de los clientes es importante por dos razones:

- Numerar
1. Permite al investigador de mercados identificar las causas de la satisfacción del cliente.
 2. Permite a la empresa distribuir sus recursos adecuadamente, ej, una empresa no debe invertir en elementos que la empresa no valora.

Las expectativas de los clientes vienen influenciadas por:

- **Referencias**
- **Necesidades personales**
- **Experiencia**

Negrita tamaño 14

2. Una tabla para ser reproducida por los participantes

a) Crear la siguiente tabla

Código del Seminario	Seminario	Duración	Precio
2309WINVISTA	Introducción a Windows Vista	12	69.00
1010WORD	Word 2003 para Windows	24	109.00
2010ACCESS	Diseño de base de datos, creación y uso para el marketing estratégico.	33	159.00

b) Da formato a la tabla para que aparezca así:

SEMINARIOS			
Código del Seminario	Seminario	Duración	Precio
2309WINVISTA	Introducción a Windows Vista	12	69.00
1010WORD	Word 2003 para Windows	24	109.00
2010ACCESS	Diseño de base de datos, creación y uso para el marketing estratégico.	33	159.00
Precio total del seminario			337.00

[These attachments can be found in electronic format on the enclosed CD]