



## Ejercicios Proyecto Mobile Money

### **MÓDULO 6**

#### **Ejercicio 1**

Crear una cuenta en una tienda online y comparar precios

#### **Duración estimada**

40-50 min

#### **Materiales**

Dispositivo con conexión de internet

#### **Instrucciones**

Los participantes se conectan a una tienda online y crean una nueva cuenta con toda la información necesaria. Eligen un producto de la tienda y lo comparan con las ofertas en otra página.



### **Paso 1: Accede a una tienda online**

- Abre tu navegador.
- Teclea el nombre o URL de la tienda en la barra superior.
- Haz clic y carga la página web.

### **Paso 2: Crea una nueva cuenta de usuario o inicia sesión**

- Localiza el botón Regístrate / inicia Sesión (normalmente en la esquina superior derecha).
- Si te registras nuevo, rellena la información reclamada:
  - Nombre y apellido
  - Correo electrónico / Número de teléfono
  - Contraseña
- Haz clic en registro. Te llegará un correo electrónico de verificación. Haz clic en el enlace.
- Vuelve a la tienda online y inicia sesión con los datos de usuario y contraseña obtenidas.

### **Paso 3: Elige un producto**

Usa la barra de búsqueda para elegir un producto que te interesa.

- Revisa los detalles del producto y elige un modelo específico.
- Apúntate la información importante del producto:
  - Marca y modelo
  - Precio del producto y gastos de envío
  - Criterios relevantes (tamaño, funciones especiales)

### **Paso 4: Busca el mismo producto en otras tiendas online**

**Paso 5:** Compara precios y funciones del producto y decide en cual tienda lo quieres compra



## Ejercicios Proyecto Mobile Money

### **MÓDULO 6**

### **Ejercicio 2**

Evaluar los métodos de pago en línea y la seguridad

#### **Duración estimada**

40-50 min

#### **Materiales**

Dispositivo con conexión de internet

#### **Instrucciones**

Simula una compra online

Identifica los métodos de pago disponibles

Verifica la seguridad de la página web



### **Paso 1: Simula una compra:**

- Elige un producto en una tienda online y mételo en el carrito (NO FINALICES LA COMPRA)

### **Paso 2: Identifica los métodos de pagos disponibles:**

- Apúntate los métodos de pago disponibles (p.ej., Tarjeta de debito o crédito, PayPal, Apple, Pay etc.
- Repasa en tu mente lo que has aprendido sobre la seguridad de cada método de pago.

### **Paso 3: Verifica la seguridad de la página web:**

- Revisa si la página web usa encriptación SSL (mira si pone **https** y si hay un candado en la barra de dirección).



## Ejercicios Proyecto Mobile Money

### **MÓDULO 6**

#### **Ejercicio 3**

Comunicar con el servicio de atención al cliente

#### **Duración estimada**

40-45 min

#### **Materiales**

Dispositivo con conexión de internet

#### **Instrucciones**

Elige una tienda online y encuentra información sobre el servicio de atención al cliente

Invéntate un problema con un pedido

Redacta un mensaje ficticio al servicio de atención al cliente

Imagínate la respuesta del servicio de atención al cliente



### **Paso 1: Elige una tienda online y encuentra información sobre el servicio de atención al cliente:**

- Elige una tienda online
- Busca la sección “Contacto” o “Ayuda” (muchas veces está al final de la página).
- Identifica los métodos de contacto disponibles (Email /llamada por teléfono, chat online)

### **Paso 2: Invéntate un problema con un pedido:**

Imagina que has pedido un producto y has recibido:

- Un producto defectuoso
- Un producto incorrecto (diferente al que querías)
- Un producto dañado por el envío

### **Paso 3: Redacta un mensaje ficticio al servicio de atención al cliente:**

Tu mensaje debe incluir los siguientes elementos

- **Número de pedido:** Indica el número de pedido para facilitar su consulta.
- **Descripción del problema:** proporciona detalles específicos sobre el problema con el producto.
- **Solución propuesta:** Aclara como te gustaría que se resolviera el problema (p.ej. reembolso, sustitución o crédito en la tienda).



#### **Step 4: Simulate the Customer Support Response:**

Imagine you receive a response from customer support. It could be one of the following scenarios:

1. **Positive Response** (Replacement Approved)
2. **Partial Solution** (Store Credit Offered)
3. **Negative Response** (Issue Not Covered)

#### **Step 5: Write an Appropriate Reply Based on Their Response.**