

EVALUACIÓN DE ATENCIÓN AL CLIENTE

1-Atención al Cliente es:

- a- aquel servicio que prestan y proporcionan las empresas de servicios o que comercializan productos
- b- un préstamo bancario
- c- la asesoría estudiantil en una universidad

2-Las principales vías de atención al cliente:

- a- terrestres, marítimas, fluviales
- b- económicas, bancarias, personales
- c- telefónica, correo electrónico, oficinas comerciales

3-Las principales causas de insatisfacción de un cliente son:

- a- enfermedades, pobreza, apatía
- b- políticas, económicas, sociales
- c- un servicio poco profesional, haber tratado al cliente como un objeto, un mero número y no como una persona, el servicio no se llevó a cabo de buena manera la primera vez que se lo compró,

4- La atención al cliente engloba:

- a- todos aquellos procesos y departamentos que interactúan con el cliente o consumidor.
- b- medio ambiente natural y espacio urbano
- c- manufactura , producción y mercado

5- Es importante transmitir una imagen asociada a:

- a- confianza, credibilidad, amabilidad y simpatía
- b- bajo costo, estabilidad y serenidad



formate virtual

c-opulencia, autoridad y liderazgo

6- En atención al cliente actuar significa ser:

a- introvertido, meticulado y austero

b-

b- Próspero, hábil y altruista

c- **Ágil, simple y eficiente**

7- Empoderar al servicio de atención al cliente significa:

a- **Darle autonomía, permitirle tener margen de acción para solucionar los temas, con posibilidad de contar con presupuesto y con capacidad**

b- Permitirle manejar su horario de trabajo

c- Administrar otros departamentos

8- Un buen sistema de control de calidad:

a- Supervisa la producción

b- Establece planes de formación empresarial

c- **Valora la satisfacción del cliente con el servicio**

9- La buena formación de un departamento del servicio al cliente es.

a- **Imprescindible**

b- No importante

c- No necesaria

10- Algunas bases de la atención al cliente son:

a- Posventa, venta, cobro

b- **Seguridad, credibilidad, ser comunicativo**

c- Buen salario, beneficios, promociones

11- El proceso de compra es:

- a- Comunicar un mensaje
- b- Una transacción entre personas
- c- Conciliar diferencias

12- Escuchar y comprender es:

- a- preocuparse por entender qué necesita el cliente, cuándo lo desea y cómo lo quiere
- b- saludar cortésmente
- c- sonreír amablemente

13- Accesibilidad significa:

- a- Ser condescendiente
- b- Respetar al otro
- c- Poder contactar a la empresa por distintas vías y de manera oportuna.

14- Capacidad de reacción es:

- a- Atender lo antes posible al cliente y tratar de encontrar una solución de manera profesional
- b- Tener buenos reflejos
- c- Anticiparse a las palabras de los demás

14- Algunas sugerencias para ofrecer un mejor servicio al cliente son:

- a- Fortalecer las habilidades de servicio al cliente
- b- Tener empatía, paciencia y consistencia, adaptabilidad
- c- Todas las anteriores

15- Adaptabilidad es:



formate virtual

- a- Ser capaz de manejar sorpresas y percibir el estado de ánimo de los clientes
- b- Utilizar un tono de voz adecuado
- c- Establecer criterios gerenciales

16- Los factores que intervienen en el servicio al cliente son:

- a- Amabilidad, atención personalizada
- b- Rapidez en la atención, ambiente agradable
- c- Todas las anteriores

16- El servicio de posventa es:

- Un servicio de calidad
- Atender a la mayoría
- un tipo de servicio al cliente que se brinda una vez que la venta se ha concretado.

17- Los elementos de la comunicación son:

- a- imagen, venta, carisma
- b- emisor, mensaje, receptor
- d- directivo, formador, líder

18- Canal de comunicación es:

- a- canal de servicio posventa
- b- la vía de escape en caso de sismo
- c- es el medio a través del cual se transmite el mensaje

19- El lenguaje positivo en la conversación con el cliente permite:

- a- asegurar al cliente que se va a resolver su problema
- b- pasar un momento agradable
- c- sugerir promociones

20- Algunas frases positivas para con el cliente son:



formateo virtual

- a- Deje que le ayude, Es un placer ayudarlo ,¿Hay algo más en lo que le pueda ayudar?.
- b- Buenos días, bien pueda, gracias
- c- Bienvenido, no puedo ayudarlo, no tenemos stock

21- Los tipos de comunicación son:

- a- Voluntaria, involuntaria, pública
- b- Privada, existencial, típica
- c- Verbal, no verbal y gráfica.

22- La comunicación gráfica es:

- a- los apoyos gráficos que se utilizan tanto para apoyar un mensaje como para transmitir una idea completa
- b- jeroglíficos a estudiar
- c- Comunicación por señas

23- Los componentes de las relaciones interpersonales son:

- a- Promoción, descuento, venta
- b- Visual, kinestésico, auditivo
- c- Cognoscitivo, afectivo y conductual

24- Las relaciones humanas positivas logran:

- a- Obtener un mejor empleo
- b- manejar situaciones del día a día que nos ayudan a crecer y a desarrollarnos integralmente
- c- mantener una buena salud

25- Algunas herramientas para la resolución de conflictos son:

- a- Contención, confrontación, compasión
- b- Personal branding, autoestima, posicionamiento
- c- Estrategias gerenciales, solidaridad, ambición