PRETEST: SERVICIO AL CLIENTE

*Obligatorio

PROGRAMA DE FORMACION

1. NOMBRE DEL APRENDIZ *

2. NUMERO DE IDENTIFICACION *

3. CORREO *

4. CELULAR *

5. INSTRUCTOR *

6. CELULAR *

7. 1. CUAL ES EL SIGNIFICADO DE SERVICIO AL CLIENTE? * 25 puntos

Marca solo un óvalo.

- a. Acciones implementadas para los clientes antes, durante y después de la compra.
- b. Es el que se realiza para cumplir con la satisfacción de un producto o utilización de un servicio
- c. es la suma de todos los contactos, desde el descubrimientos e investigación de los producto hasta su compra
- d. c. prevé los problemas que pueden tener los clientes y trata de resolverlos de forma preventiva
- e. a, b y d son ciertas
- f. todas las anteriores

8. 2. CARACTERISTICAS DE SERVICIO AL CLIENTE * 25 puntos

Marca solo un óvalo.

- a. ENTUSIASMO
- b. COMUNICACION ABIERTA
- c. EMPATIA CON EL CLIENTE
- d. COMPRENSION
- e. CARISMA
- f. MANEJO DEL ESTRES
- g. CREDIBILIDAD
- h. TODAS LAS ANTERIORES
- I.NIGNA DE LAS ANTERIORES
- Otros: _____

9. 3. CUALES SON LAS VENTAJAS DEL SERVICIO AL CLIENTE * 25 puntos

Marca solo un óvalo.

- a.CLIENTES MAS FELICES
- b. AUMENTO EN LAS VENTAS
- C. TUS CLIENTES TE RECOMIENDAN
- d. NUEVOS CLIENTES
- e. AHORRO EN PUBLICIDAD
- F. TODAS LAS ANTERIORES

10. 4. OBJETIVOS DEL SER SERVICIO AL CLIENTE * 25 puntos

Marca solo un óvalo.

- a. MEJORA LA SATISFACION DEL CLIENTE
- b. FIDELIZAR CLIENTES
- c. EMPATIA NO APLICADA
- d. EXPERIENCIA
- e. MEJORA LA PRODUCTIVIDAD
- f. AUMENTAR LAS VENTAS
- g. a, b, d, e, f
- h. TODAS LAS ANTERIORES
- I. NINGUNA DE LAS ANTERIORES

Google no creó ni aprobó este contenido.

Google Formularios

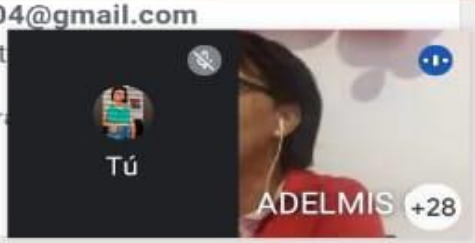
4:06

idalmisduarte04@gmail.com

(no se compart

Se guardó el borr

*Obligatorio



PROGRAMA DE FORMACION

NOMBRE DEL APRENDIZ *

Idalmis Duarte Bonivento

NUMERO DE IDENTIFICACION *

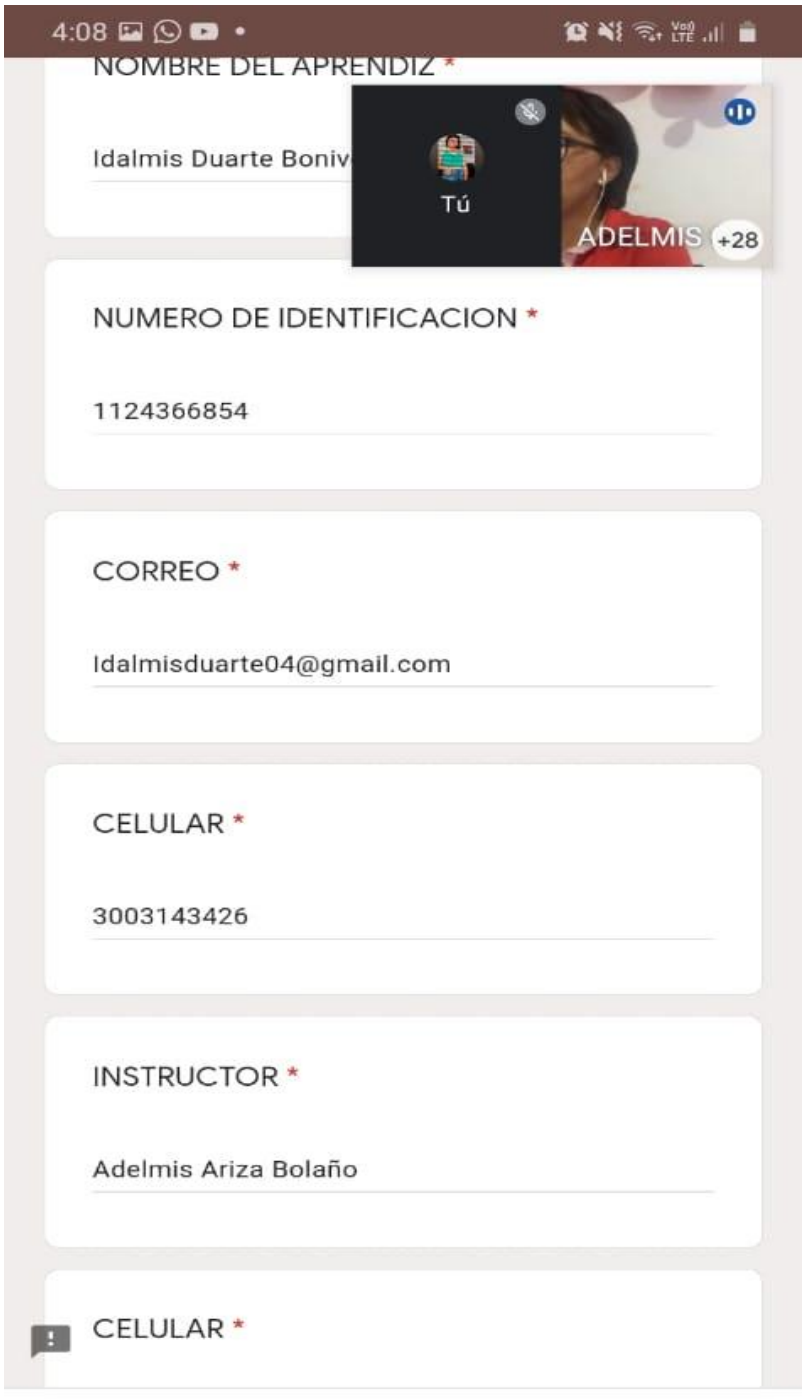
1124366854

CORREO *

Idalmisduarte04@gmail.com

CELULAR *

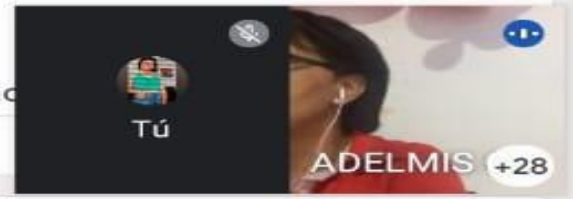
3003143426


4:08
NOMBRE DEL APRENDIZ *
Idalmis Duarte Boniv
Tú
ADELMIS +28
NUMERO DE IDENTIFICACION *
1124366854
CORREO *
Idalmisduarte04@gmail.com
CELULAR *
3003143426
INSTRUCTOR *
Adelmis Ariza Bolaño
CELULAR *

4:08

INSTRUCTOR *

Adelmis Ariza Bolañ

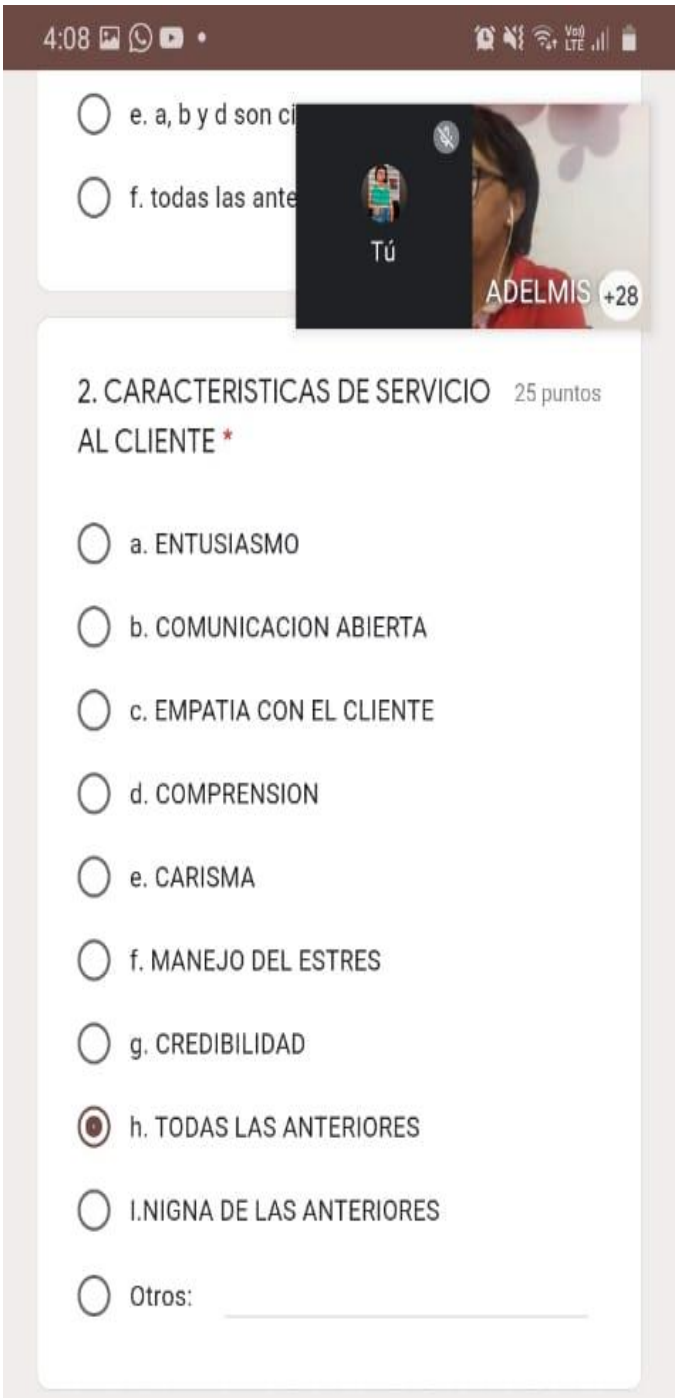


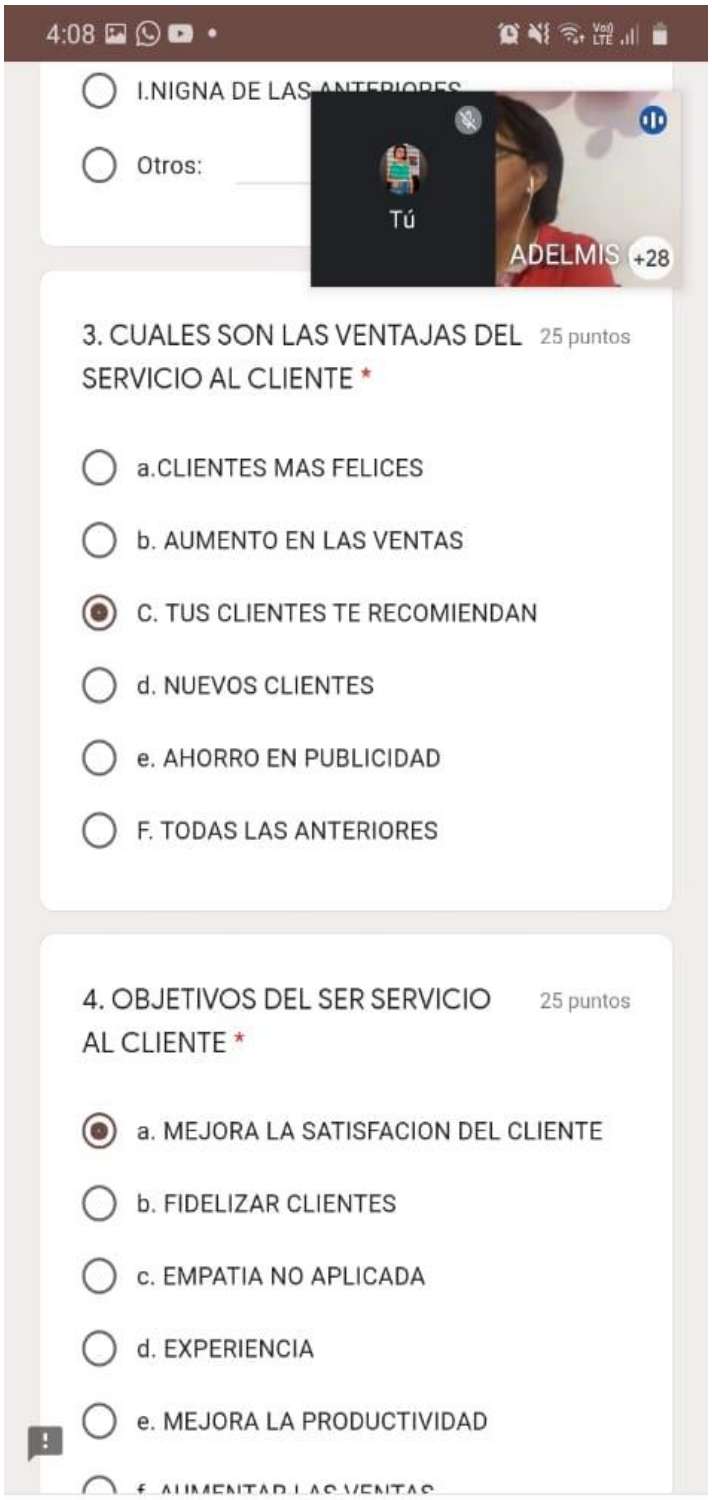
CELULAR *

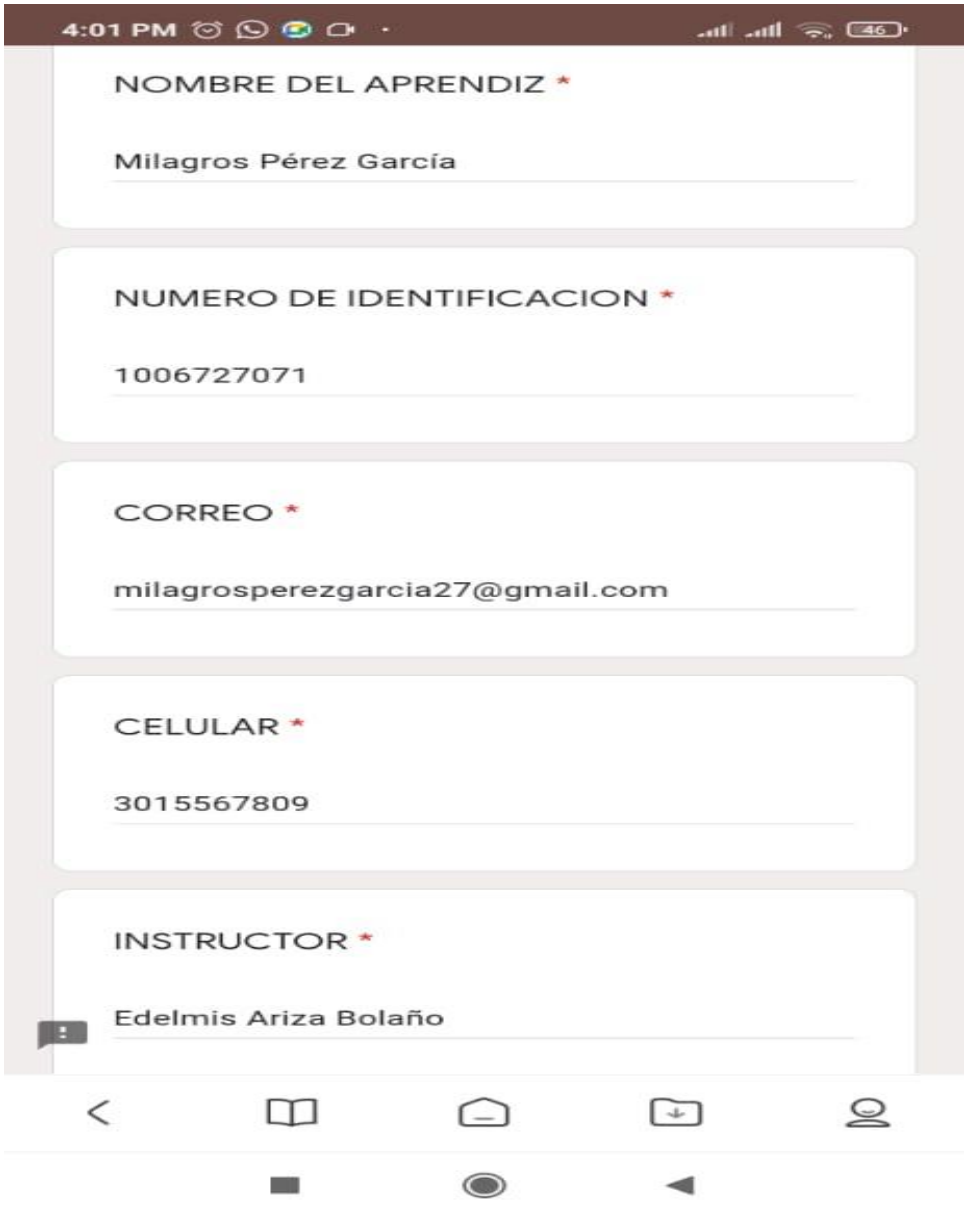
3168260716

1. CUAL ES EL SIGNIFICADO DE SERVICIO AL CLIENTE? * 25 puntos

- ○ a. Acciones implementadas para los clientes antes, durante y después de la compra.
- ◉ b. Es el que se realiza para cumplir con la satisfacción de un producto o utilización de un servicio
- ○ c. es la suma de todos los contactos, desde el descubrimientos e investigación de los producto hasta su compra
- ○ d. c. prevé los problemas que pueden tener los clientes y trata de resolverlos de forma preventiva
- ○ e. a, b y d son ciertas
- ○ f. todas las anteriores


4:08
e. a, b y d son ci
f. todas las ante
Tú
ADELMIS
+28
2. CARACTERISTICAS DE SERVICIO AL CLIENTE *
25 puntos
a. ENTUSIASMO
b. COMUNICACION ABIERTA
c. EMPATIA CON EL CLIENTE
d. COMPRENSION
e. CARISMA
f. MANEJO DEL ESTRES
g. CREDIBILIDAD
h. TODAS LAS ANTERIORES
I.NIGNA DE LAS ANTERIORES
Otros:


4:08
I.NIGNA DE LAS ANTERIORES
Otros:
Tú
ADELMIS
+28
3. CUALES SON LAS VENTAJAS DEL SERVICIO AL CLIENTE *
25 puntos
a.CLIENTES MAS FELICES
b. AUMENTO EN LAS VENTAS
C. TUS CLIENTES TE RECOMIENDAN
d. NUEVOS CLIENTES
e. AHORRO EN PUBLICIDAD
F. TODAS LAS ANTERIORES
4. OBJETIVOS DEL SER SERVICIO AL CLIENTE *
25 puntos
a. MEJORA LA SATISFACION DEL CLIENTE
b. FIDELIZAR CLIENTES
c. EMPATIA NO APLICADA
d. EXPERIENCIA
e. MEJORA LA PRODUCTIVIDAD

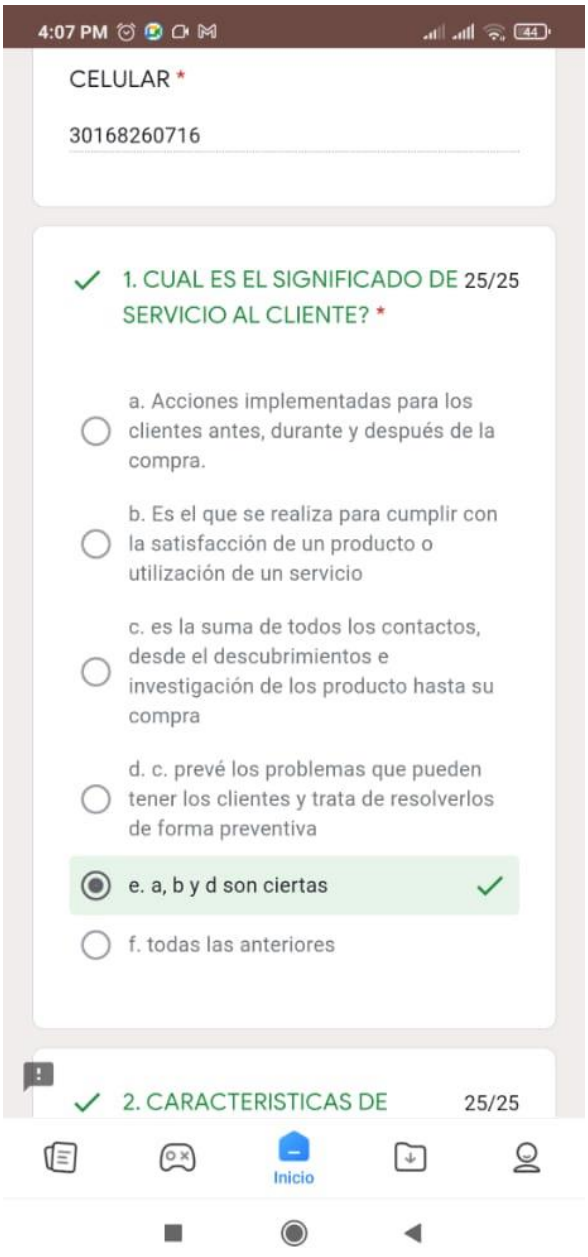

4:01 PM
NOMBRE DEL APRENDIZ *
Milagros Pérez García
NUMERO DE IDENTIFICACION *
1006727071
CORREO *
milagrosperezgarcia27@gmail.com
CELULAR *
3015567809
INSTRUCTOR *
Edelmis Ariza Bolaño

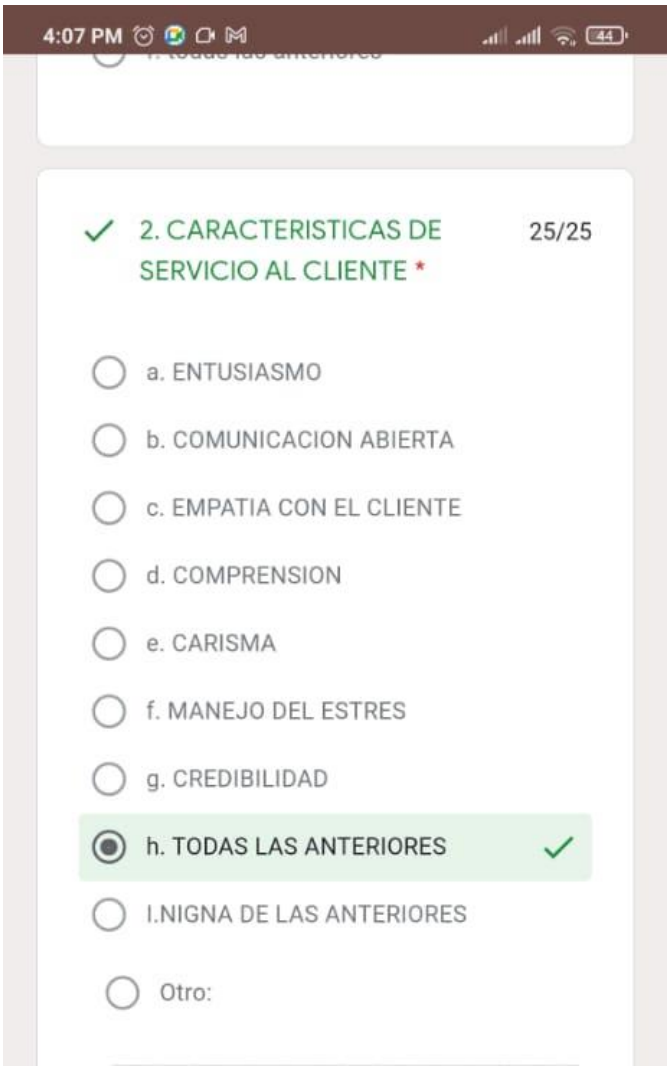
INSTRUCTOR *

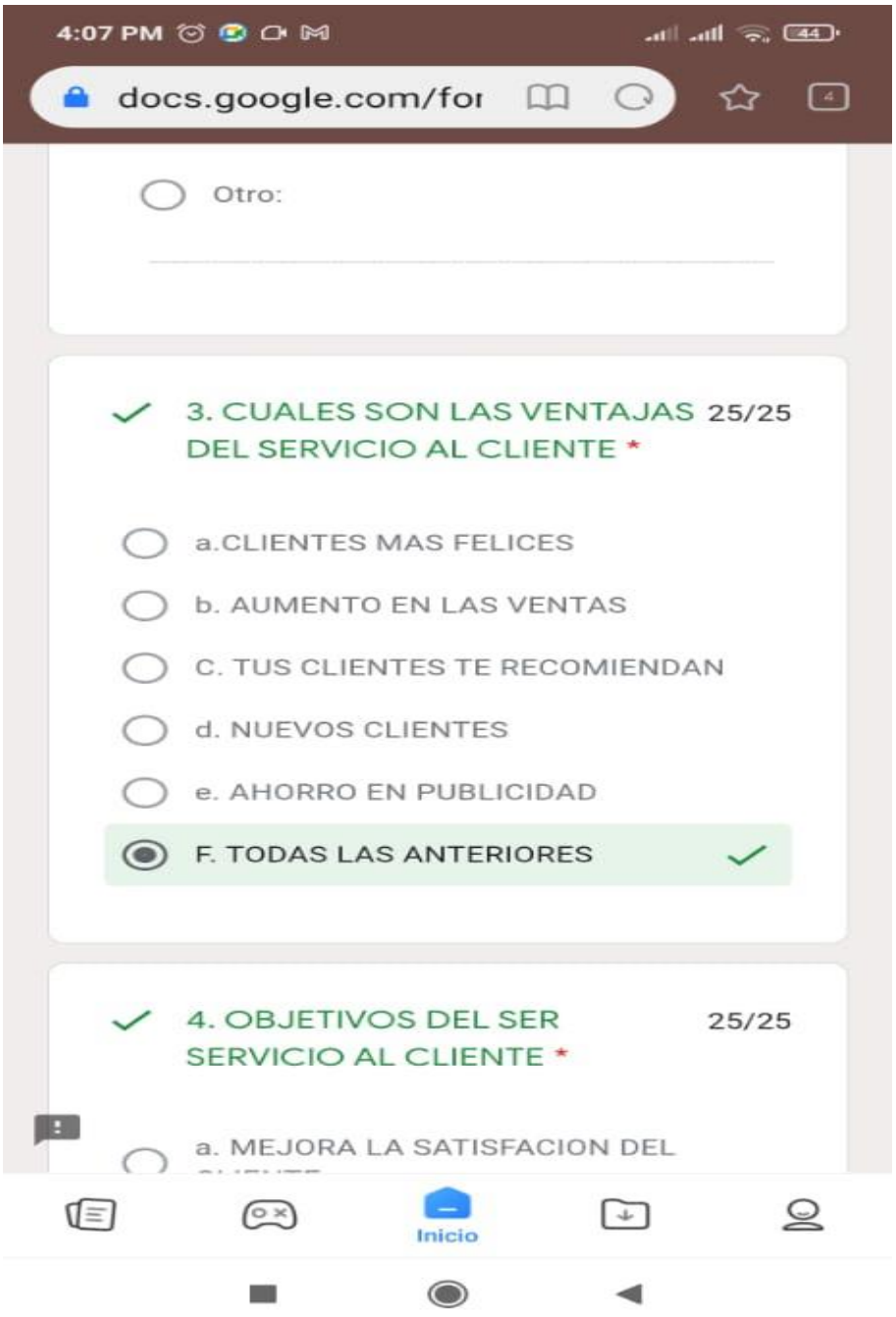
Edelmis Ariza Bolaño

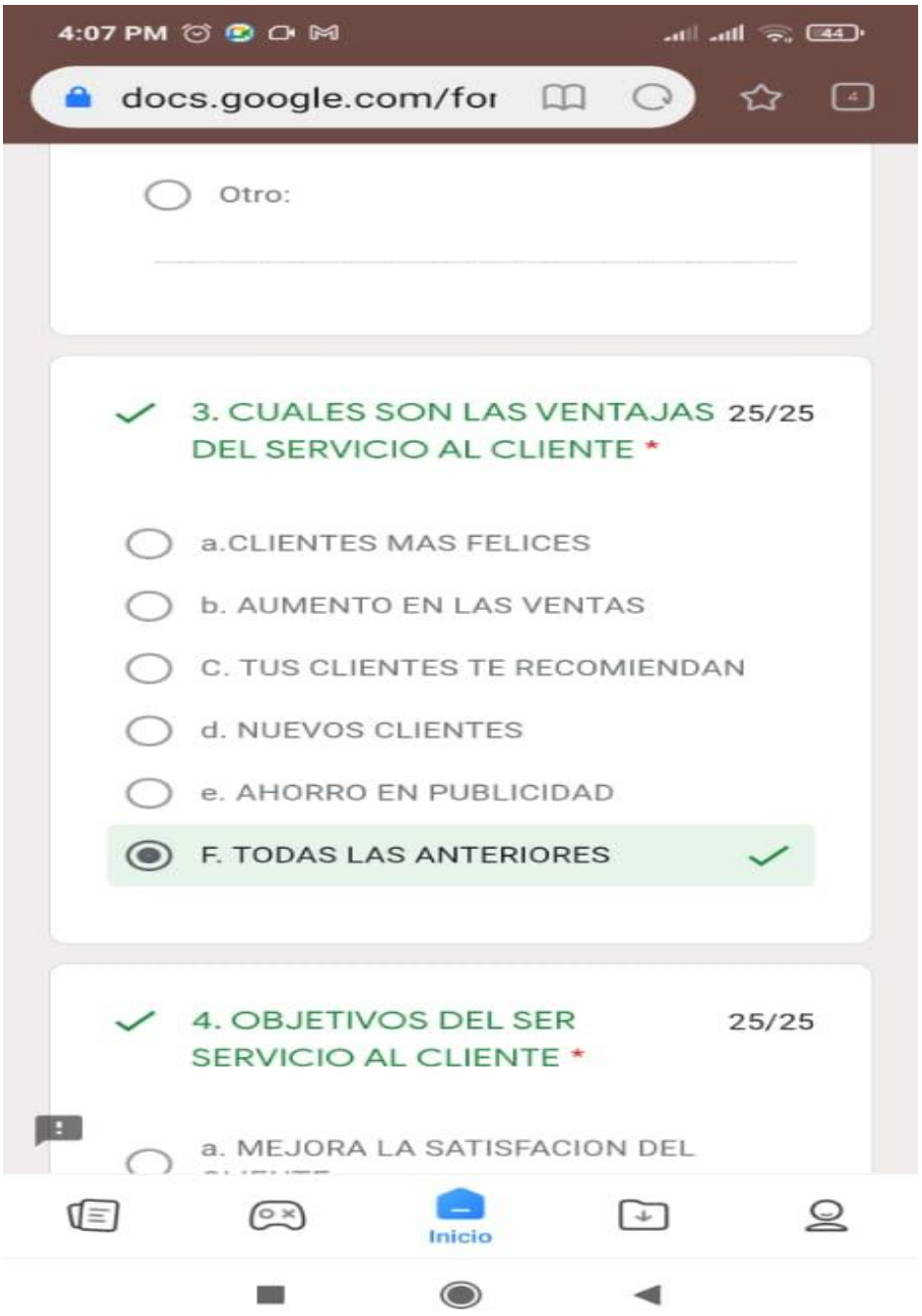
CELULAR *

30168260716


4:07 PM
CELULAR *
30168260716
1. CUAL ES EL SIGNIFICADO DE SERVICIO AL CLIENTE? *
25/25
a. Acciones implementadas para los clientes antes, durante y después de la compra.
b. Es el que se realiza para cumplir con la satisfacción de un producto o utilización de un servicio
c. es la suma de todos los contactos, desde el descubrimientos e investigación de los producto hasta su compra
d. c. prevé los problemas que pueden tener los clientes y trata de resolverlos de forma preventiva
e. a, b y d son ciertas
f. todas las anteriores
2. CARACTERISTICAS DE
25/25
Inicio


4:07 PM
2. CARACTERISTICAS DE SERVICIO AL CLIENTE *
25/25
a. ENTUSIASMO
b. COMUNICACION ABIERTA
c. EMPATIA CON EL CLIENTE
d. COMPRENSION
e. CARISMA
f. MANEJO DEL ESTRES
g. CREDIBILIDAD
h. TODAS LAS ANTERIORES
I.NIGNA DE LAS ANTERIORES
Otro:


4:07 PM
docs.google.com/for
Otro:
3. CUALES SON LAS VENTAJAS DEL SERVICIO AL CLIENTE *
25/25
a.CLIENTES MAS FELICES
b. AUMENTO EN LAS VENTAS
C. TUS CLIENTES TE RECOMIENDAN
d. NUEVOS CLIENTES
e. AHORRO EN PUBLICIDAD
F. TODAS LAS ANTERIORES
4. OBJETIVOS DEL SER SERVICIO AL CLIENTE *
25/25
a. MEJORA LA SATISFACION DEL
Inicio


4:07 PM
docs.google.com/for
Otro:
3. CUALES SON LAS VENTAJAS DEL SERVICIO AL CLIENTE *
25/25
a.CLIENTES MAS FELICES
b. AUMENTO EN LAS VENTAS
C. TUS CLIENTES TE RECOMIENDAN
d. NUEVOS CLIENTES
e. AHORRO EN PUBLICIDAD
F. TODAS LAS ANTERIORES
4. OBJETIVOS DEL SER SERVICIO AL CLIENTE *
25/25
a. MEJORA LA SATISFACION DEL
Inicio

4:07 PM

F. TODAS LAS ANTERIORES ✓

✓ 4. OBJETIVOS DEL SER SERVICIO AL CLIENTE * 25/25

- a. MEJORA LA SATISFACION DEL CLIENTE
- b. FIDELIZAR CLIENTES
- c. EMPATIA NO APLICADA
- d. EXPERIENCIA
- e. MEJORA LA PRODUCTIVIDAD
- f. AUMENTAR LAS VENTAS
- g. a, b, d, e, f ✓
- h. TODAS LAS ANTERIORES
- I. NINGUNA DE LAS ANTERIORES

Este formulario se creó en Servicio Nacional de Aprendizaje SENA.

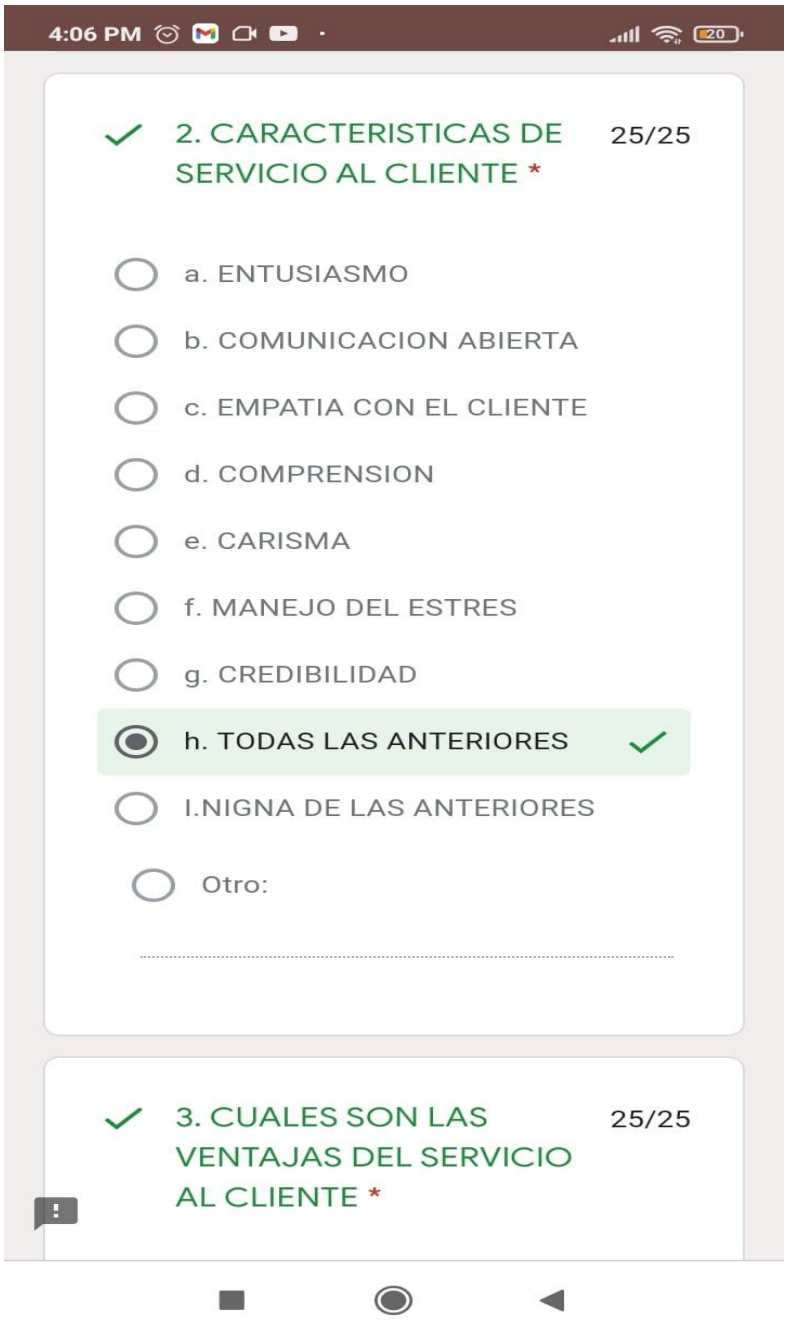
Google Formularios

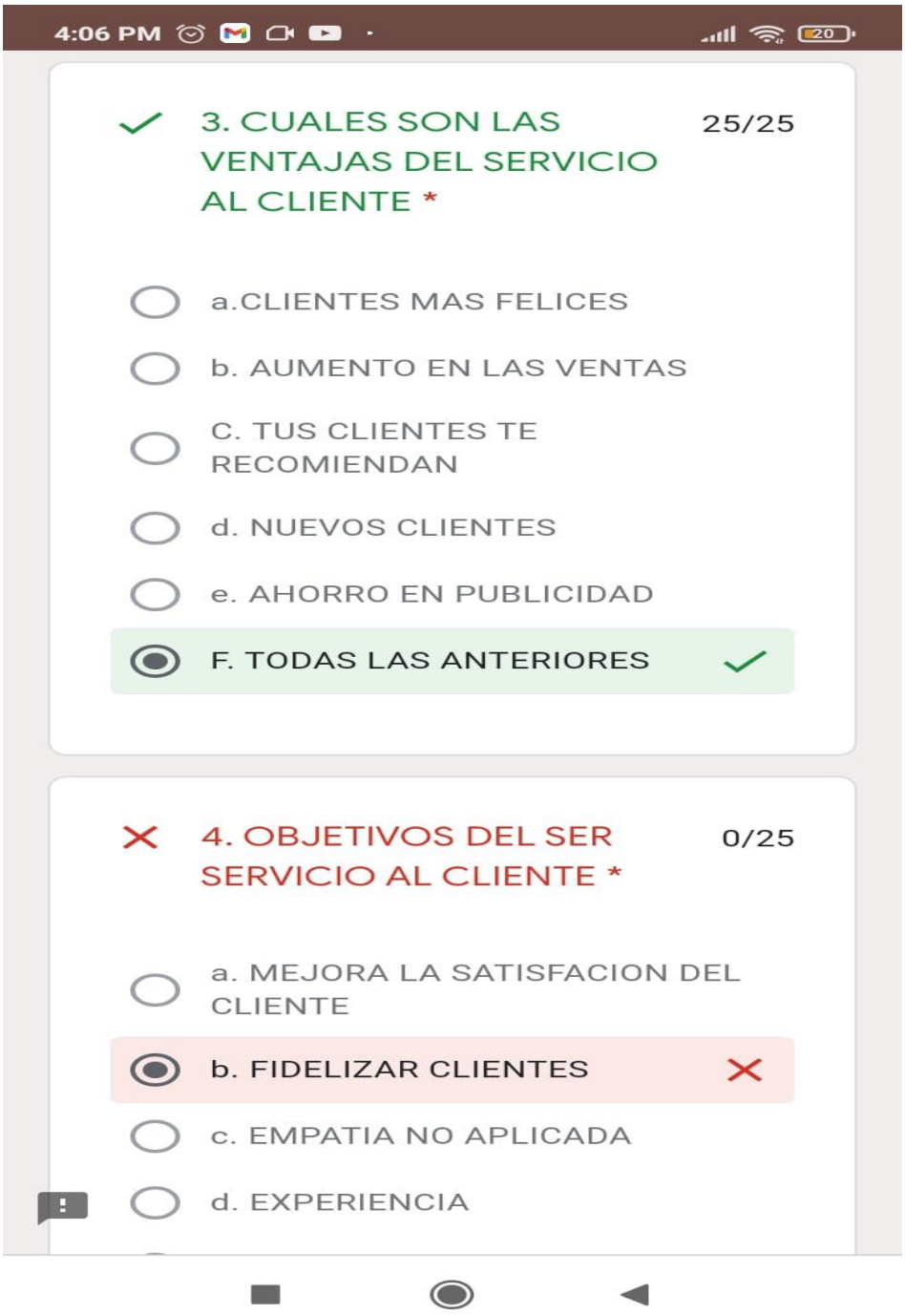
Inicio


4:06 PM
PRETEST: SERVICIO AL CLIENTE
Puntos totales 50/100
PROGRAMA DE FORMACION
NOMBRE DEL APRENDIZ *
YISELA ENIT FRIAS CHIMA
NUMERO DE IDENTIFICACION *
1083009968
CORREO *
yefrias@uniguajira.edu.co


4:06 PM
CELULAR *
3046095309
INSTRUCTOR *
Adelmis Ariza Bolaño
CELULAR *
3168260716
1. CUAL ES EL SIGNIFICADO DE SERVICIO AL CLIENTE? *
0/25
a. Acciones implementadas para los clientes antes, durante y después de la compra.
b. Es el que se realiza para cumplir con la satisfacción de un producto o utilización de un servicio
c. es la suma de todos los contactos, desde el

}


4:06 PM
2. CARACTERISTICAS DE SERVICIO AL CLIENTE *
25/25
a. ENTUSIASMO
b. COMUNICACION ABIERTA
c. EMPATIA CON EL CLIENTE
d. COMPRENSION
e. CARISMA
f. MANEJO DEL ESTRES
g. CREDIBILIDAD
h. TODAS LAS ANTERIORES
I.NIGNA DE LAS ANTERIORES
Otro:
3. CUALES SON LAS VENTAJAS DEL SERVICIO AL CLIENTE *
25/25


4:06 PM
3. CUALES SON LAS VENTAJAS DEL SERVICIO AL CLIENTE *
25/25
a.CLIENTES MAS FELICES
b. AUMENTO EN LAS VENTAS
C. TUS CLIENTES TE RECOMIENDAN
d. NUEVOS CLIENTES
e. AHORRO EN PUBLICIDAD
F. TODAS LAS ANTERIORES
4. OBJETIVOS DEL SER SERVICIO AL CLIENTE *
0/25
a. MEJORA LA SATISFACION DEL CLIENTE
b. FIDELIZAR CLIENTES
c. EMPATIA NO APLICADA
d. EXPERIENCIA