socrative

Name _____
Date _____

Operación de servicios de Contact Center y BPO.

Score _____

1. ¿ Qué es el servicio al cliente?

1 POINT



(A) Es la comisión que realizan todas las personas que trabajan en una empresa y que tienen la oportunidad de estar en contacto con los usuarios y generar en ellos algún tipo de disgusto.

(B) Es la tarea que realiza cada persona que trabaja en una institución y que tiene la oportunidad de estar en contacto con los clientes y generar en ellos algún tipo de malestar.

(C) Es la gestión que realiza cada persona que trabaja en una empresa y que tiene la oportunidad de estar en contacto con los clientes y generar en ellos algún tipo de satisfacción.

2.



Un **contact center** es un sistema de administración y gestión que se realiza a través de un canal telefónico, y cuya principal actividad es la recepción o emisión de información, la cual se realiza de manera rápida y concisa con una atención exclusiva entre el usuario/ciudadano y teleoperador.

1 POINT

(T) True

(F) False

3.



¿Qué es un Business Process Outsourcing?

2 POINTS

(A) Es un sistema integrado del cual hacen parte la telemedicina, investigación de mercados, análisis de información, ingeniería y servicios de educación remota, contact center, entre otros.

(B) Es un sistema integrado por diferentes servicios de contact center, back office, finanzas, contabilidad, recursos humanos, entre otros.

(C) Es un sistema integrado de servicios de software, cloud, data centers, finanzas e infraestructura.

4.



¿Cuáles son los elementos que hacen parte del triangulo del servicio?

2 POINTS

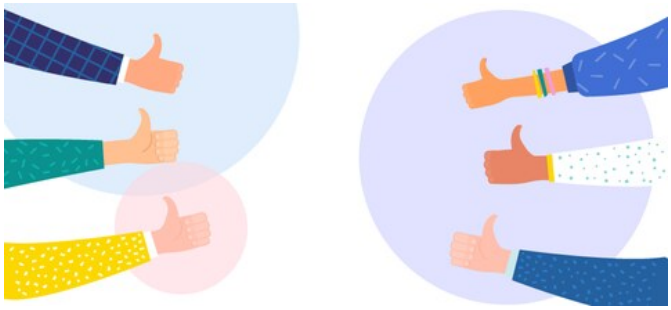
(A) Sistema, cliente y personal.

(B) Cliente, estrategia, personal, mercado.

(C) Mercado, cliente y personal.

(D) Sistema, estrategia, cliente y personal.

5.



¿Qué es la cultura de atención al cliente?

1 POINT

(A) Es el sistema de creencias y valores que comparten los colaboradores de una organización con respecto a las relaciones que establecen con el consumidor.

(B) Es el conjunto de mensajes que una empresa lanza al público exterior y a sus propios trabajadores para dar a conocer su misión y valores. Va más allá de la mera publicidad, ya que habla de su identidad y no tanto de sus productos.

(C) Describe el motivo o la razón de ser de una organización, empresa o institución. Se enfoca en los objetivos a cumplir en el presente. Debe estar definida de manera precisa y concreta para guiar al grupo de trabajo en el día a día.

6.



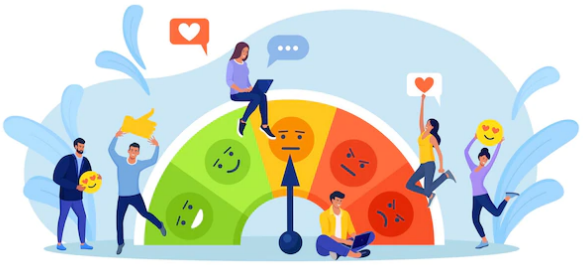
Cuando un agente tiene buen manejo de la informática, la ofimática, un idioma extranjero, redacción persuasiva y conocimiento en lenguaje de programación, es considerado como un agente con habilidades blandas.

1 POINT

(T) True

(F) False

7.



Existen diferentes tipos de cliente. Por ejemplo, si un cliente realiza el siguiente comentario, *"No considero que la solución ofrecida vaya acorde con lo que solicité, lo cual hace de su servicio algo dudoso"*, se puede deducir que es un cliente:

2 POINTS

(A) Cliente crítico

(B) Cliente autosuficiente

(C) Cliente exigente

(D) Cliente impaciente.

8.



¿Cuál de las siguientes son unas de las estrategias para una **comunicación comercial asertiva**?

2 POINTS

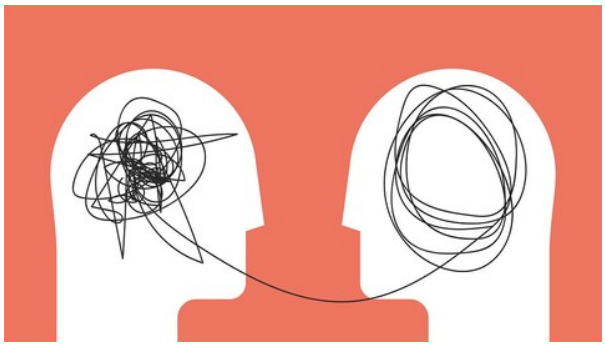
(A) Claridad, simpatía, inteligencia emocional, presentación personal.

(B) Positividad, escucha activa, inteligencia emocional, claridad.

(C) Presentación personal, responsabilidad, escucha activa, claridad.

(D) Inteligencia emocional, responsabilidad, presentación personal, escucha activa.

9.



¿Cuál de las siguientes características **no** hace parte de la empatía?

2 POINTS

(A) Se reconocen e identifican las emociones de la otra persona.

(B) Comprende a la otra persona a través de la escucha activa.

(C) Se busca dar una respuesta racional a la emoción de la otra persona.

(D) No necesariamente se busca el lado positivo.

10. En toda venta, detrás de cada “no” hay un “sí” escondido, por lo cual es importante aprender a rebatir objeciones. Escoge **las 2 frases adecuadas** que todo agente debe saber usar en este tipo de situaciones.

2 POINTS



(A) El mercado ha cambiado desde entonces y podría ser interesante para usted si me deja mostrarles nuestra oferta de valor, quién sabe y le resulta mejor en términos de precio.

(B) Permítame lo interrumpo. Esta compañía ha tenido mejores resultados en los últimos años en comparación con su proveedor actual.

(C) Pero haremos un excelente trabajo para usted y no tendrá que preocuparse jamás ni llamar a servicio al cliente.

(D) ¿Puede contarme cuáles son sus preocupaciones al respecto?

11.



¿A qué tipo de regla hace referencia cuándo el cliente nos indica, "*dime con precisión tus tiempos de entrega, la hora en la que me entregarás la cotización o si mi negocio verdaderamente te interesa*"?

1 POINT

(A) Siempre di la verdad

(B) Justifique porqué te debo de comprar a ti

(C) Ayúdame a ayudarte

(D) Organiza tus ideas

12.



Qué tipo de cliente tiene la siguientes características:
-Tiene muchas actividades al mismo tiempo.
-Está estresado.
-No es consciente de sus errores.

1 POINT

(A) Cliente nervioso

(B) Cliente exigente

(C) Cliente indiferente

(D) Cliente ocupado

13.



¿Qué es un buyer persona?

2 POINTS

(A) Es un consumidor de los servicios que posibilitan la mejora de la productividad y, por ende, la rentabilidad de la compañía.

(B) Es una representación ficticia del público objetivo de una empresa mediante la que podemos conocer con detalle a su audiencia para crear estrategias de marketing.

(C) Es una persona que comparte y se identifica con los valores promulgados por la compañía.

14.



Los clientes deben percibir que en los productos y servicios que adquieren existe una relación de:

1 POINT

(A) Costo y beneficio

(B) Precio y calidad

(C) Costo y calidad

(D) Oferta y demanda

15. **La comunicación comercial** es aquel tipo de comunicación que tiene como principal objetivo influenciar la disposición de compra o generar una actitud positiva en el cliente hacia una empresa, marca o producto.

1 POINT



(T) True

(F) False

16.



Qué tipo de servicio al cliente es el siguiente:
Es cuando el cliente se pone en contacto con la empresa por cualquier motivo. La empresa, por su parte, debe estar lista para responder a cualquier solicitud o planteo que haga el consumidor.

1 POINT

(A) Atención proactiva

(B) Atención presencial

(C) Atención reactiva

(D) Atención virtual

17.



El agente usa un diagrama que detalla el recorrido que sigue un cliente o posible cliente (prospecto) cuando llama a una empresa con el objetivo de recibir ayuda o información. Este esquema se conoce como **llamada guiada.**

1 POINT

(T) True

(F) False

18. Para cerrar una venta es necesario demostrar convicción y seguridad. **Escoge las 3 frases** que aplican a la premisa mencionada.

2 POINTS



- (A) Si le ofrecemos un beneficio adicional sin ningún costo ¿estaría dispuesto a firmar con nosotros hoy?
- (B) ¿Le parece bien el producto que le ofrecemos?
- (C) ¿Cuándo le parece bien que le enviemos el producto a su casa?
- (D) Si decide comprar hoy nuestro producto o servicio le podemos dar este beneficio adicional.

19. Estos datos son aquellos que definen las costumbres de los clientes, los cuales influyen en la manera cómo toma decisiones, las fuentes donde consulta y compara productos antes de comprar, las tendencias que sigue, sus hábitos de consumo y financieros.

1 POINT



- (A) Datos sociográficos.
- (B) Datos demográficos.
- (C) Datos psicográficos.
- (D) Datos del segmento.

20. **Un cliente apóstol** es aquel que manifiesta el más alto nivel de compromiso con la marca, los productos y el negocio en general. Se conocen con este nombre porque en sus círculos de acción son verdaderos líderes cuando se trata de difundir el mensaje de la empresa.

1 POINT



- (T) True
- (F) False

21.



¿Cuáles son soft skills?

2 POINTS

(A) Resolución de conflictos, escritura y edición, creatividad, empatía, trabajo en equipo.

(B) Gestión del tiempo, servicios en la nube, aprendizaje automático, empatía, autoconciencia.

(C) Diseño gráfico, atención a los detalles, creatividad, paciencia, ética laboral.

(D) Resolución de conflictos, creatividad, empatía, trabajo en equipo, paciencia.

Citación prueba virtual OFERTA CERRADA - TÉCNICO EN OPERACIÓN DE SERVICIOS EN CONTACT CENTER Y BPO

Juan Alejandro Correa Gonzalez <jacorrea@sena.edu.co>

Jue 17/11/2022 12:53 AM

CC: Carlos Arturo Valencia Montoya <cvalenciam@sena.edu.co>;Natali Chica Aristizabal <nchica@sena.edu.co>;lalopezb@nexabpo.com <lalopezb@nexabpo.com>

Armenia, 17 de noviembre de 2022

Apreciado(a)
APRENDIZ ASPIRANTE
Técnico En Operación De Servicios En Contact Center Y BPO

Cordial saludo,

Usted se encuentra preseleccionado para ser aprendiz de la OFERTA CERRADA - TÉCNICO EN OPERACIÓN DE SERVICIOS EN CONTACT CENTER Y BPO en alianza con NEXA BPO. Con el fin de seguir en el proceso de ingreso a la ficha, se requiere la presentación de la prueba virtual. Atender las siguientes indicaciones.

INSTRUCCIONES

Dia: 17 de noviembre de 2022
Hora: 1:30 pm - 2:30 pm
Plataforma: Google Meet
Dispositivo: Computador
Enlace a la videollamada: https://meet.google.com/wee-rncc-tkz
Presentación la prueba: https://b.socrative.com/login/student/

Citación prueba virtual OFERTA CERRADA - TÉCNICO EN OPERACIÓN DE SERVICIOS EN CONTACT CENTER Y BPO
Jueves, 17 de noviembre · 1:30 – 2:30pm
Información para unirse a Google Meet
Enlace a la videollamada: https://meet.google.com/wee-rncc-tkz
O marca el: (US) +1 929-777-4792 PIN: 815 856 293#

Quedo atento a sus comentarios.

Atentamente;

Juan Alejandro Correa Gonzalez
Centro de Comercio Industria y Turismo - Contratista
jacorrea@sena.edu.co
PBX:5461500 Ext:
Carrera 18 No. 7-58,Armenia

@SENAcomunica www.sena.edu.co

Juan Alejandro Correa Gonzalez
Centro de Comercio Industria y Turismo - Contratista
jacorrea@sena.edu.co
PBX:5461500 Ext:
Carrera 18 No. 7-58,Armenia

www.sena.edu.co
@SENAcomunica

Base de datos preseleccionados SENA - NEXA BPO TÉCNICO EN OPERACIÓN DE SERVICIOS EN CONTACT CENTER Y BPO

Juan Alejandro Correa Gonzalez <jacorrea@sena.edu.co>

Lun 21/11/2022 7:11 AM

Para: laura3.lopez@ucp.edu.co <laura3.lopez@ucp.edu.co>
CC: Natali Chica Aristizabal <nchica@sena.edu.co>

Armenia, 21 de noviembre de 2022

Apreciada
Laura Lopez
Nexa BPO

Cordial saludo,

Adjunto la base de datos de los aprendices preseleccionados por parte del SENA que cumplen con todos los requisitos. Se les envió correo electrónico y varios mensajes. Requiero de su apoyo para llamarlos para confirmar la entrevista presencial el día de hoy.

Quedo atento a sus comentarios.

Atentamente;

Juan Alejandro Correa Gonzalez
Centro de Comercio Industria y Turismo - Contratista
jacorrea@sena.edu.co
PBX:5461500 Ext:
Carrera 18 No. 7-58,Armenia

www.sena.edu.co
@SENAcomunica

Juan Alejandro Correa Gonzalez
Centro de Comercio Industria y Turismo - Contratista
jacorrea@sena.edu.co
PBX:5461500 Ext:
Carrera 18 No. 7-58,Armenia

www.sena.edu.co
@SENAcomunica

Resultados prueba - Operación de Servicios en Contact Center y BPO

Natali Chica Aristizabal <nchica@sena.edu.co>

Jue 17/11/2022 3:14 PM

Para: Juan Alejandro Correa Gonzalez <jacorrea@sena.edu.co>

Cordial saludo,

Espero que se encuentre muy bien. Adjunto los resultados de la Prueba virtual - Oferta cerrada Técnico en Operación de Servicios en Contact Center y BPO.

Quedo atenta,

Buena tarde.

Natalí Chica.