PRUEBA DE CONOCIMIENTO 2

Nombre del Aprendiz			
Programa de formación:	Gestión de Procesos de Preprensa para Medios Impresos	**Ficha:**	2471632
Instructor(a):	Raúl A. Vargas Delgado	**Fecha:**	Junio 30 de 2022
Resultado de aprendizaje:	ASISTIR TÉCNICAMENTE AL CLIENTE EN LA IDENTIFICACIÓN DE LOS SERVICIOS REQUERIDOS SEGÚN TIPOLOGÍA DEL PRODUCTO.		

Apreciado Aprendiz:
Lea atentamente cada una de las siguientes preguntas y responda según sus criterios:

Responda falso (F) o verdadero (V), según corresponda:

1. La competitividad que existe en el mercado ha obligado a que las organizaciones inviertan cada vez menos en mejorar la experiencia de sus consumidores para diferenciarse de sus competidores. ( ).
2. El Servicio de atención al Cliente en Bienestar al Aprendiz del SENA y la Oficina de Comunicaciones SENA es diferente. ( ).
3. El SENA no cuenta con políticas de calidad. ( ).
4. Un manual de Protocolo de atención y servicio al Cliente, también sirve de guía detallada para aprender y reforzar procedimientos para atender al cliente y que puedan ser utilizados en capacitaciones de nuevos empleados. ( ).

5. Mencione tres políticas de calidad. _____

_____

_____

6.¿Qué es la SGC y cuáles resultados ofrece?_____

_____

_____

7. ¿Qué es un protocolo de atención y servicio al cliente ?

_____

_____

_____

_____

_____

8. ¿Cómo afecta la calidad en las empresas? Utilice el reverso de la hoja.
9. ¿Qué es la calidad empresarial ? Utilice el reverso de la hoja.

10. Mencione cuatro aspectos que debe contener un Manual de Protocolo de atención y servicio al cliente:_____

_____

_____

11. Mencione y explique dos ventajas de tener un Protocolo de atención y servicio al Cliente :_____

_____

_____

_____

12.¿Cuál es el objetivo de un portafolio de servicios?:_____

_____

_____

13. ¿Qué importancia tiene la calidad en las empresas?

_____

_____

14.¿Cuáles son las partes de un portafolio de servicios?:

_____

_____

_____

15. Exprese un concepto y explíquelo, diferente a los aquí, contenidos en esta prueba de conocimiento y que haya aprendido en la formación impartida en esta competencia.

_____

_____

_____

_____

_____