



INSTRUMENTO DE EVALUACIÓN CUESTIONARIO

1. DATOS GENERALES

Programa de Formación:	Técnico en Asistencias Administrativa
Proyecto Formativo:	Suministrar Apoyo a los Procedimientos en las Unidades Administrativas de MiPymes.
Competencia	<u>Atender clientes de acuerdo con procedimientos de servicio y normativa</u>
Fase del Proyecto:	Evaluación
Actividad de Aprendizaje:	Identificar las fallas en el proceso de prospección de clientes teniendo en cuenta requerimientos de la organización Reconocer las peticiones quejas o reclamos a partir de las encuestas de satisfacciones realizadas a los clientes.
Evidencia de Conocimiento:	Respecto a las preguntas sobre Posventa y experiencia de servicio
Criterios de Evaluación: <ul style="list-style-type: none">• Atiende las solicitudes de los clientes teniendo en cuenta políticas de servicio• Maneja respuesta a clientes según requerimientos de la organización• Propone acciones de mejora del servicio según momentos de verdad críticos• Reconoce los diferentes tipos de clientes de acuerdo a la política institucional.• Brinda atención personalizada y ajustada, teniendo en cuenta los diferentes perfiles de clientes.• Direcciona los mensajes a los clientes, teniendo en cuenta el protocolo, las normas, los procesos de comunicación y las políticas de la organización	
Duración de la evaluación: 2 horas	
Regional: Centro de formación: No. De Ficha: 2670158 Nombre del Instructor: Mirta Martinez Ruiz Nombre del Aprendiz en formación: _____	

2. INSTRUCCIONES PARA EL DILIGENCIAMIENTO

Estimado Aprendiz: Le sugiero tener presente la información contenida en este Instrumento de Evaluación, el cual ha sido realizado para **recoger verificar y valorar** sus conocimientos. Lea cuidadosamente cada una de las preguntas y responda de manera clara, concisa, precisa y preséntelas a su Facilitador. Usted debe:

- Analizar tranquilamente cada pregunta
- Diligencie los datos en tinta negra
- Solicitar explicación sobre aquellas palabras o expresiones que le generen dudas.
- Valoración: Esta prueba se considera aprobada si contesta acertadamente las preguntas planteadas

2. FORMULACION DE PREGUNTAS

Encierre en un círculo la respuesta correcta

1. Cliente es:
 - a. Persona que utiliza los servicios de un profesional o de una empresa, frecuentemente.
 - b. Persona que compra en un establecimiento comercial o público.
 - c. Persona que vende productos en establecimientos comerciales



INSTRUMENTO DE EVALUACIÓN CUESTIONARIO

- d. Personas naturales o jurídicas que venden un producto o un servicio
 - e. A y B son correctas
2. Atención al cliente es:
- a. Lo que ofrece la empresa para no relacionarse con el cliente
 - b. El servicio proporcionado por una empresa con el fin de no satisfacer las necesidades de los clientes o usuarios
 - c. Es el conjunto de actividades interrelacionadas que ofrecen las empresas con el fin de que el cliente obtenga el producto en el momento y lugar adecuado y se asegure un uso correcto del mismo
 - d. El servicio al cliente no es una herramienta de marketing
3. Cuando se trata de aumentar las ganancias, es tentador concentrarse en realizar nuevas ventas o buscar cuentas más grandes, para mantener una buena relación con los clientes se debe tener en cuenta:
- a. Atender a tus clientes actuales
 - b. No realizar seguimiento al comprador
 - c. Identificar si está satisfecho con el producto o servicio
 - d. Debilitar la promesa de valor
 - e. Ay C
4. Complete los siguientes conceptos:
- a. La fidelización de clientes consiste básicamente, en lograr que el cliente _____ un producto o servicio, convirtiéndose así, en un consumidor frecuente.
 - b. El ciclo del servicio al cliente es la secuencia completa de _____ que tiene un cliente o usuario con una organización, durante la adquisición de un producto o servicio para satisfacer una necesidad.
5. Defina el orden del ciclo del servicio según la grafica



INSTRUMENTO DE EVALUACIÓN CUESTIONARIO

El Ciclo de Servicio



https://2.bp.blogspot.com/-WTO_r_iQVCBk/WBbCawLPE9I/AAAAAAAAABE/n85K5pDVW4sDPhR_tk8OIBFrQcadA6qQAClCB/s1600/ciclo%2Bdel%2Bservicio%2Bejem.jpg

6. Seleccione cuales son los componentes del triángulo del servicio son:
 - a. Cliente
 - b. Estrategia de servicio
 - c. Compromiso
 - d. Personal
 - e. Sistemas
 - f. Recursos
7. De las siguientes afirmaciones seleccione porque es importante la trazabilidad en el servicio al cliente:
 - a. Recolecta y analiza la información
 - b. Aplicar correctivos
 - c. Estudia el comportamiento del consumidor
 - d. Aplica estrategias de merchandising
 - e. Ofrecer mejoras en la calidad del servicio
8. Señale Falso (F) o Verdadero (V) en cada una de las siguientes afirmaciones.
 - a. Fidelización, Designa la lealtad de un cliente a una marca ()
 - b. El ciclo de servicio está compuesto por fases que el cliente no debe recorrer para adquirir o satisfacer una necesidad ()
 - c. Contactos entre usuario y el prestador de servicio se llama “momentos de la verdad”. ()



INSTRUMENTO DE EVALUACIÓN CUESTIONARIO

- d. El triángulo de servicio es un esquema que permite integrar tres elementos para garantizar la satisfacción de las necesidades de los clientes ()
9. ¿La posventa en el servicio al cliente es importante por qué?
- a. Incluye todas aquellas actividades que se hagan posterior a la venta del producto o servicio.
 - b. El cliente necesita saber que no existe una empresa detrás del producto o servicio que ha comprado,
 - c. Por normativas legales, o por tácticas de diferenciación de producto, muchas empresas No ofrecen una garantía de sus productos y servicios.
 - e. Determina si el proceso de compra ha sido sencillo desde el punto de vista del cliente

4. EVALUACIÓN:

Observaciones: _____

Recomendaciones: _____

Juicio de Valor: _____

Observaciones del Evaluador: _____

Ciudad y Fecha:	Instructor: _____ Aprendiz: _____
-----------------	--------------------------------------