INSTRUMENTO CUESTIONARIO GUIA 1 “Especificar condiciones de servicio al cliente”.

Programa de Formación:	Técnico en integración de Operaciones Logísticas.		
Proyecto formativo:	Manual técnico para el recibo, almacenamiento y entrega de carga en una plataforma logística.		
Actividad de Aprendizaje:	Especificar condiciones de servicio al cliente de acuerdo con el contexto de la actividad logística.		
Centro de formación:		Ficha	
Nombre aprendiz:	**ID**		
Instructor		Fecha	
Instrucciones: La siguiente prueba busca evaluar los conocimientos adquiridos en la guía de aprendizaje, conteste completamente las preguntas de acuerdo con la situación que allí se registra, la evaluación es de carácter individual. Duración: 30 minutos.			

Responda las siguientes preguntas a partir de la situación descrita.

La empresa “XX” dedicada a la producción y distribución de vegetales congelados y con presencia en Colombia, Perú y Ecuador actualmente evalúa el lanzamiento de un nuevo servicio de entrega urbana a consumidores finales dada la dinámica social que se percibe en las grandes ciudades de Colombia. La compañía empieza en 1984 como empresa familiar donde el jefe de familia ejercía la gerencia de la empresa, sin embargo, con la presencia actual de la compañía en varios países se decidió nombrar a los hijos como gerentes en cada uno de los países toda vez que se caracterizan por una dinámica diferente en sus mercados.

1. De la situación anterior se deduce que la estructura organizacional de la empresa es:
   a. Horizontal
   b. Descentralizada.
   c. Informal.
   d. Virtual

2. Desde su fundación, la empresa “XX” ha tenido claro que para lograr un mejor flujo de información debe eliminar el exceso de mandos medios, por lo cual siempre se ha preocupado por mantener una estructura lo mas “plana” posible. Lo anterior sugiere que la estructura organizacional de la empresa es:
   a. Burocrática
   b. Horizontal.
   c. Informal.
   d. Virtual

3. Al ingresar a las instalaciones de la compañía se encuentra un aviso que dice “*Para el año 2025 seremos líderes en Latinoamérica en la fabricación y comercialización de alimentos congelados...”.* Usted comprende que se trata de:
   a. La misión.
   b. La visión.
   c. El eslogan.
   d. La estrategia.

4. La empresa actualmente distribuye sus productos en las grandes ciudades de cada uno de los países en los que hace presencia, específicamente al sector hotelero y almacenes de cadena y aunque a la fecha siempre ha utilizado flota propia para la distribución, esta pensando en entregar el transporte a un operador logístico y pagar a este por tonelada entregada, pues se piensa que así se reducirán los costos. La relación del operador logístico con la empresa será como:
   a. Cliente.
   b. Socio.
   c. Distribuidor.
   d. Proveedor.

5. Para la compañía "XX" la mayor cantidad de ingresos resultan de las ventas a su cliente principal que son los almacenes de cadena, es decir, los:
   a. Detallistas.
   b. Mayoristas.
   c. Agentes.
   d. Intermediarios.

6. El año pasado el gerente de la compañía recibió una propuesta por correo electrónico de una empresa que quiere distribuir el producto en los llanos orientales donde aún "XX" no hace presencia. Sin embargo, el gerente manifiesta que le preocupa trabajar con un mayorista al que solo preocupa los atributos de costo, usted comprende que al mayorista solo le preocupa:
   a. Seguridad del producto.
   b. Influencia de la marca.
   c. Posible valor de reventa.
   d. Condiciones de entrega.

7. Para algunos clientes del sector hotelero lo más importante del producto son lo que llaman atributos de rendimiento, esto quiere decir que para ese tipo de clientes es valioso:
   1. Condiciones de crédito.
   2. Condiciones de entrega.
   3. Seguridad alimentaria.
   4. Popularidad de la marca.

8. Para el gerente de "XX" lo más importante antes de vender su producto a un mayorista es evaluar los atributos de disponibilidad, usted comprende que a "XX" lo que más le interesa es:
   a. Descuentos por cambio.
   b. Condiciones de entrega.
   c. Seguridad alimentaria.
   d. Popularidad de la marca.

A continuación, encontrará 2 sentencias, lea detenidamente cada una de ellas y determine si es falsa (F) o verdadera (V). Conteste según corresponda:

9. El detallista es aquel que compra los artículos para revenderlos posteriormente a los mayoristas. (F)

10. En el desarrollo de un producto o servicio se deben definir los beneficios a ofrecer por parte de la empresa, estos se concretan mediante los atributos del producto-servicio como la calidad, las características y el estilo-diseño. (V)