Servicio al Cliente
6 Preguntas

NOMBRE : _____

CLASE : _____

FECHA : _____

1. **El cliente:**

A. todo aquel que busca un intercambio negociado para siempre ganar un beneficio

B. Persona o empresa que busca satisfacer una necesidad y es la razón de ser de las empresas

C. Depende únicamente de la empresa que le quiera prestar el servicio

D. Es una pequeña parte de nuestro negocio al que hay que complacerlo

2.  Quiénes son los Clientes Internos?

A. Son los proveedores de servicios de la empresa

B. Persona que recibe ciertos bienes o servicios de la empresa.

C. Son los que viven en la comunidad y compran el producto

D. Los que trabajan en la empresa, tienen relacion con ella, los empleados, jefes.

3.  Quiénes son los Clientes Externos?

A. Los proveedores de servicios de la empresa

B. Los que trabajan en la compañía, en diferentes departamentos

C. Persona que recibe ciertos bienes o servicios de la empresa.

D. Los que viven en la comunidad

4. ¿Qué factores ocasionan pérdida de clientes en las empresas?

A Todas las anteriores

B mal Servicio

C Mala calidad del producto y/o servicio

D Precios injustificados

5. Que es el servicio al cliente

A Conjunto de actividades, actitudes y aptitudes que se interrelacionan para satisfacer una necesidad

B Servir, satisfacer, vender

C Conjunto de acciones que permiten a un cliente ser feliz

6. Porque cree usted que el servicio al cliente es importante para las empresas?