Regional Risaralda
Centro de Comercio y Servicios
TÉCNICO EN ASISTENCIA ADMINISTRATIVA
EVIDENCIA

Fecha:
Nombre del Aprendiz:

Responda verdadero o falso a las siguientes afirmaciones:

1. Servicio al cliente es la sensación buena o mala que tiene un receptor cuando está con el prestador del servicio. Verdadero ___ Falso____

2. Los gestos al hablar por teléfono no se reflejan en el tono de voz
   Verdadero ___ Falso ____

3. El momento de la verdad. Es todo evento en el cual el cliente se pone en contacto con cualquier aspecto de la organización y forma una impresión de la calidad de su servicio.
   Verdadero ___ Falso____

4. Cliente es aquella persona que vende un producto o un servicio de una organización a cambio de una remuneración económica para la sociedad
   Verdadero ___ Falso____

5. Lealtad significa la fidelidad que un sujeto le debe a una tercera persona.
   Verdadero ___ Falso____

6. La gestión de clientes hace referencia a un proceso de fidelización de los clientes
   Verdadero ___ Falso ___

7. Actitud es la forma de actuar de una persona, el comportamiento que emplea un Individuo para hacer las cosas.
   Verdadero ___ Falso ___

8. Antes de hacer una llamada por teléfono no es necesario conocer en detalle el producto o servicios que se van a ofrecer.
   Verdadero ___ Falso ___

Regional Risaralda
Centro de Comercio y Servicios
TÉCNICO EN ASISTENCIA ADMINISTRATIVA
EVIDENCIA

Seleccione la respuesta correcta

1. El clima laboral se suele definir como:

a. El medio ambiente psicológico en el que se desarrolla una actividad. Influye en la satisfacción de los demás y está relacionado con la forma de alejarse y la cultura de la empresa.
b. Es el comportamiento de los demás conmigo mismo
c. Es el comportamiento de la gente que tiene con los clientes, siendo amigables o indiferentes
d. El medio ambiente físico y humano en el que se desarrolla el trabajo. Influye en la satisfacción del personal y está relacionado con la forma de relacionarse y la cultura de la empresa.

2. Los clientes internos buscan:

   a. Ser diferenciados, amados, estimulados y motivados, contrato fijo
   b. Reconocimiento, independencia, contribuir con la institución, Salario
   c. Ser reconocidos como los mejores, contribuir con la institución, desinterés monetario
   d. Amabilidad, compañerismo, salario, motivación, bienestar espiritual

3. El proceso de atención al cliente telefónico está dividido en:

   a. Antes, durante, fidelización del cliente
   b. Necesidades, solución, satisfacción
   c. Antes, después y al cierre de la llamada
   d. Llamada entrante y llamada saliente

4. Cuál de las siguientes afirmación no es correcta al momento de conversar con un cliente por teléfono
   a. Siempre agradecer al cliente
   b. Sugerir soluciones a las inconformidades por el cliente
   c. Preguntar amablemente
   d. Hacer sentir mal al cliente

5. Los centros de llamadas se denominan
   a. Centro de atención
   b. Call Center
   c. Call Master
   d. Atención al usuario

Regional Risaralda
Centro de Comercio y Servicios
TÉCNICO EN ASISTENCIA ADMINISTRATIVA
EVIDENCIA

Firma del Instructor:

Firma del Aprendiz