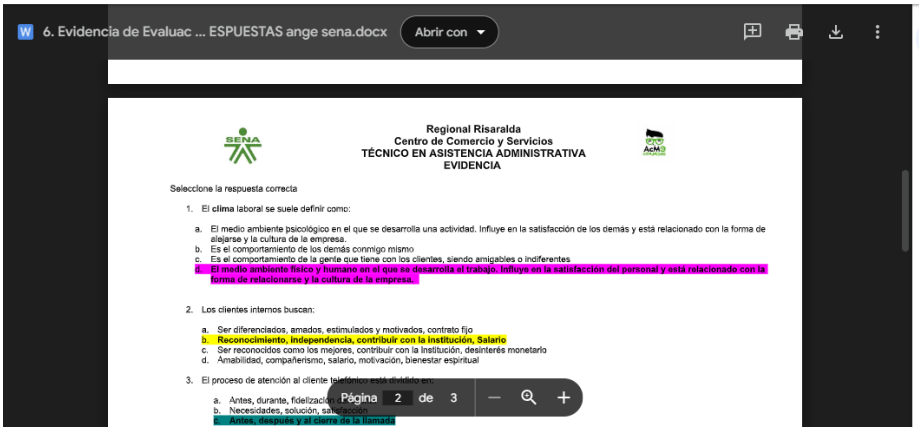
6. Momentos de verdad

Angie Toro 90/100 Borrador

No devuelta Devolver

6. Evidencia de Evaluac ... ESPUESTAS ange sena.docx Abrir con



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

Página 2 de 3

Archivos
Entregada el 21 oct a las 14:38
Ver historial
6. Evidencia de Ev...

Calificación
90/100

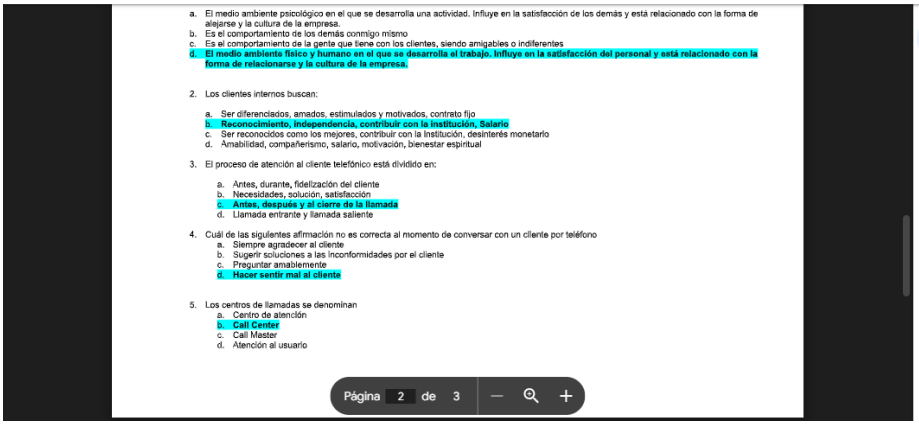
Comentarios privados
Paula Marcela ...
29 oct a las 3:38
more
Gracias por tu compromiso, muy bien

Añade un comentario ...

6. Momentos de verdad

Maicol Vera 90/100 Borrador

No devuelta Devolver



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

Página 2 de 3

Archivos
Entregada el 21 oct a las 14:40
Ver historial
vera..docx

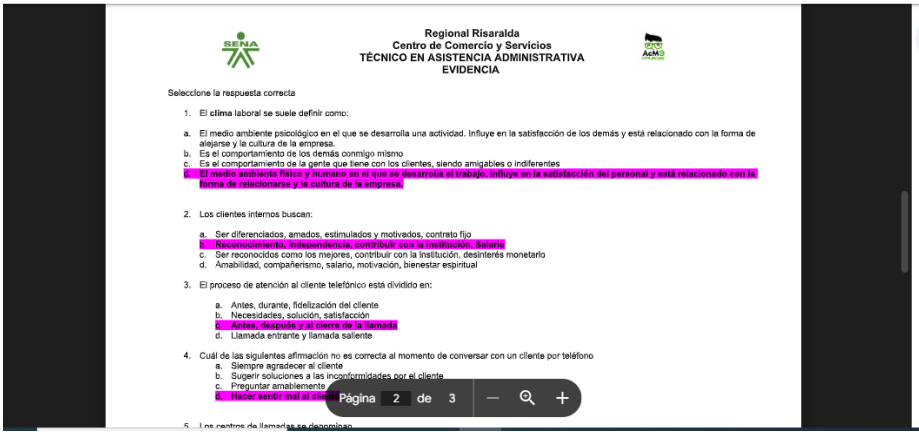
Calificación
90/100

Comentarios privados
Paula Marcela ...
29 oct a las 3:40
more
Muy bien, gracias por tu compromiso y cumplimiento en la entrega de evidencias

6. Momentos de verdad

Daniel Rivero 90/100 Borrador

No devuelta Devolver



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

Página 2 de 3

Archivos
Entregada el 21 oct a las 14:03
Ver historial
6. Evidencia de Ev...

Calificación
90/100

Comentarios privados
Paula Marcela ...
29 oct a las 3:42
more
Muy bien, sigue comprometido con tu proceso.

Añade un comentario ...