Regional Risaralda
Centro de Comercio y Servicios
EVIDENCIA

INSTRUMENTO DE EVALUACIÓN
Evidencia: Evaluación de Conocimiento
FECHA DE APLICACIÓN:
PROGRAMA DE FORMACIÓN: COMPLEMENTARIO SERVICIO AL CLIENTE
CENTRO: COMERCIO Y SERVICIOS
NOMBRE DE APRENDIZ:
NOMBRE DEL INSTRUCTOR: Laura Alejandra Garcés Rotavista

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. Vocación de servicio es servir a los demás a través de la empatía, ponerse en el lugar del otro a través del optimismo.
   Verdadero ___ Falso____

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

7. Antes de hacer una llamada por teléfono es necesario conocer en detalle el producto o servicios que se van a ofrecer.
   Verdadero ___ Falso ___

Seleccione la respuesta correcta

1. 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

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

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

3. Cuál de las siguientes afirmaciones 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

Firma del Instructor: Firma del Aprendiz