Evaluación

RA4 Cierre de Ventas Técnico de Operación en servicios omnicanal de Contact Center BPO

Instructora Sofy Cruz

* Indica que la pregunta es obligatoria

1. Correo electrónico *

CGMLTI - FONTIBON - CONTACT CENTER BPO



2. Nro de Ficha - Nombres y apellidos *

3. Correo electrónico *

Preguntas del cuestionario

Buenas tardes apreciados aprendices, por favor leer con atención antes de responder cada pregunta. Tienen 30 minutos como máximo para contestar la evaluación. Éxitos

4. Es una de las técnicas de ventas más sencillas y efectivas. Consiste en lanzar una **pregunta concreta** al prospecto, dando por hecho que la venta ya está cerrada y que el cliente ha tomado la decisión de compra. En el anterior enunciado nos estamos refiriendo a: *

Marca solo un óvalo.

- Cierre por urgencia
- Cierre directo
- Cierre alternativo
- Cierre resumen

5. Es una técnica de ventas que presenta al cliente dos opciones concretas de compra (ej. modelos, colores, planes) en lugar de preguntar si desea adquirir el producto o no. Asume la venta y guía al cliente a decidir entre alternativas, facilitando el cierre y reduciendo la presión. En el anterior enunciado nos referimos a: *

Marca solo un óvalo.

- Cierre por urgencia
- Cierre alternativo
- Cierre de prueba
- cierre resumen

6. Es una técnica de ventas diseñada para motivar a un cliente que ya está interesado, pero que duda en tomar la decisión final, impulsándolo a actuar de inmediato mediante la percepción de que la oportunidad podría desaparecer. En el anterior enunciado nos referimos a: *

Marca solo un óvalo.

- Cierre Resumen
- Cierre directo
- Cierre alternativo
- Cierre por urgencia

7. Es una técnica de ventas en la que el vendedor recapitula los beneficios y características clave de un producto o servicio antes de pedir la decisión final. Su objetivo principal es ayudar al cliente a visualizar el valor total que recibirá, facilitando que dé el paso definitivo hacia la compra. En el anterior enunciado nos referimos a: *

Marca solo un óvalo.

- Cierre Directo
- Cierre Alternativa
- Cierre Resumen
- Cierre Prueba

8. Es una técnica de ventas utilizada para medir la disposición y el interés real del cliente antes de solicitar el cierre definitivo. Consiste en formular preguntas estratégicas o condicionales tras presentar beneficios, permitiendo detectar objeciones ocultas, confirmar el valor percibido y avanzar sin presionar. En el anterior enunciado nos referimos a: *

Marca solo un óvalo.

- Cierre prueba
- Cierre Resumen
- Cierre Directo
- Cierre Alternativa

9. Es el porcentaje de contactos que resultan en ventas efectivas *

Marca solo un óvalo.

- Tasa de conversión
- Contactabilidad:
- Ventas por hora

10. Es un indicador que muestra qué porcentaje de llamadas o interacciones se atienden dentro de un tiempo determinado. Por ejemplo, si tu objetivo es contestar el 80 % de las llamadas en menos de 20 segundos, ese será tu nivel de referencia. En el anterior enunciado nos referimos a: *

Marca solo un óvalo.

- Nivel de Servicio
- TMO
- ACD
- Resolución en primer contacto

11. Duración promedio de las llamadas, En el anterior enunciado nos estamos refiriendo a: *

Marca solo un óvalo.

- TMO
- IVR
- ACDE

12. Momento culminante del proceso comercial donde el cliente confirma su decisión de adquirir el producto o servicio ofrecido. *

Marca solo un óvalo.

- Cierre de Venta
- TMO
- IVR

13. Indicador Clave de Rendimiento. Métricas que permiten evaluar el desempeño de una operación o proceso. En el anterior enunciado nos estamos refiriendo a: *

Marca solo un óvalo.

- KPI (Key Performance Indicator)
- Rapport
- SPH

Google no creó ni aprobó este contenido.

Google Formularios