

实验 - 从客户处收集信息

在本实验中，您将充当呼叫中心技术人员，并制定一些向客户提出的、关于笔记本电脑问题的封闭式问题和开放式问题。

客户抱怨笔记本电脑的网络连接时断时续。客户表示，他们使用无线 PC 网卡连接网络。客户认为笔记本电脑可能离无线接入点太远了；但是，他不知道无线接入点在哪里。

作为技术人员，您可能需要提出一些问题并在工作订单中进行记录。在下表中，记录您会向客户提出的封闭式问题和开放式问题。

封闭式问题	开放式问题