

Práctica de laboratorio: Obtención de información del cliente

En esta práctica de laboratorio, actuará como técnico de un centro de atención telefónica y deberá crear preguntas cerradas y abiertas para formularle a un cliente que tiene un problema con una computadora portátil.

Un cliente se queja de que la conexión de red de la computadora portátil es intermitente. El cliente manifiesta que está utilizando una PC Card inalámbrica para obtener conectividad de red. El cliente considera que es posible que la computadora portátil esté demasiado lejos del punto de acceso inalámbrico; sin embargo, no sabe dónde está ubicado dicho punto de acceso.

Como técnico, debe ser capaz de formular preguntas que se registrarán en una solicitud de trabajo. En la tabla que se muestra a continuación, registre las preguntas cerradas y abiertas que le haría al cliente.

Preguntas cerradas	Preguntas abiertas