1. **Datos generales**

| **Programa de formación** | Asesoría comercial |
| --- | --- |
| **Resultado de aprendizaje** | 260101034-01. Determinar acciones postventa a partir de la experiencia de servicio |
| **Actividad de aprendizaje** | Instrumento de evaluación de conocimiento |
| **Evidencia de producto** | **Instrumento Actividad didáctica de servicio al cliente** |
|  | |

1. **Instrucciones para el diligenciamiento**

**Estimado aprendiz** se sugiere tener presente la información contenida en este instrumento de evaluación, el cual ha sido realizado para recoger, verificar y valorar sus conocimientos. Lea cuidadosamente cada una de las preguntas y responda de manera clara, concisa y precisa.

Para ello, debe:

● Analizar tranquilamente cada pregunta.

● Solicitar explicación sobre aquellas palabras o expresiones que le generen dudas.

● Valoración: esta prueba es de práctica y se considera aprobada si contesta acertadamente las preguntas planteadas.

1. **Instrumento de preguntas**
2. **Pregunta de selección múltiple con única respuesta, marcar con una (x).**

Los servicios son un conjunto de actividades que buscan satisfacer las necesidades de un cliente y mejorar sus experiencias. Una de las características de los servicios es:

1. La declinación ( )
2. La intangibilidad ( )
3. La publicidad ( )
4. **Pregunta de selección múltiple con única respuesta, marcar con una (x) la respuesta correcta.**

El servicio invisible para el cliente es aquel que no está a la vista, pero que es necesario para producir el servicio y entregarlo al servicio visible, en un ejemplo de un restaurante, el servicio invisible sería:

1. La mesa servida ( )
2. El puesto de información y servicio ( )
3. La cocina ( )
4. **Pregunta de selección múltiple con única respuesta, marcar con una (x).**

Este es un mapa de los momentos de verdad desde el principio hasta que el cliente abandona el establecimiento. El anterior concepto corresponde a:

1. El ciclo del servicio ( )
2. Los momentos de verdad ( )
3. Triángulo del servicio ( )
4. **Pregunta de selección múltiple con única respuesta, marcar con una (x).**

La trazabilidad del servicio es el seguimiento o sondeo que se hace del producto o servicio según los procedimientos establecidos, con el fin de conocer la ubicación y trayectoria del producto o servicio a lo largo de la cadena logística. El elemento importante para realizar una eficiente trazabilidad es:

1. Un código QR ( )
2. Cámaras de vigilancia ( )
3. Una factura
4. **Pregunta de selección múltiple con única respuesta, marcar con una (x).**

Es una herramienta muy útil para medir el servicio, esta se usa para escuchar al cliente y, por tanto, su opinión respecto al servicio que recibe. Señale la herramienta correcta:

1. Una regla ( )
2. Un termómetro ( )
3. Una encuesta ( )
4. **Pregunta de selección múltiple con única respuesta, marcar con una (x).**

La importancia que tiene un protocolo de atención y servicio al cliente radica en la manera cómo los asesores comerciales deben comportarse al atender a los clientes, explica la forma de actuar de los trabajadores en la atención al cliente o en el proceso de ventas. En el siguiente caso, cuando nos presentamos decimos, señale la manera correcta del protocolo:

1. Disculpe las molestias. ( )
2. Le voy a robar un minuto de su tiempo. ( )
3. Hola buenos días, soy embajadora de “marca” (la marca para la que trabajemos) ¿Puedo ayudarle? ( )
4. **Pregunta de selección múltiple con única respuesta, marcar con una (x).**

Siguiendo la importancia del protocolo de atención y servicio al cliente en un momento de verdad con el cliente, si ese cliente no quiere que le prestemos ayuda, seleccione la mejor actitud:

a) Sonreímos y buscamos otro/a cliente/a interesado/a. ( )

b) Me quedo quieto (a), rostro amable, espero que me pregunte. ( )

c) Me enfado mucho y discuto con él/ella. ( )

1. **Pregunta de selección múltiple con única respuesta, marcar con una (x).**

La fidelización se debe entender como una acción de la empresa para lograr conseguir con los clientes relaciones que generen acciones redituables y continuadas con la empresa a lo largo del tiempo.

Señale la opción correcta:

1. Establecer un vínculo de confianza para ayudarle. ( )
2. Hacerle infinidad de preguntas. ( )
3. Hacerte amiga del cliente o clienta. ( )
4. **Pregunta de selección múltiple con única respuesta, marcar con una (x).**

En el proceso de la venta las objeciones hacen parte de las respuestas a las inquietudes que el cliente tiene para definir una compra y satisfacer su necesidad, por tanto, el vendedor aparte de darle la información que solicita tiene una buena actitud.

Es una herramienta muy útil para medir el servicio, esta se usa para escuchar al cliente y por tanto, su opinión respecto al servicio que recibe. Señale la herramienta correcta:

1. No he argumentado nada. ( )
2. Contestar a la objeción de inmediato, no aplazar la respuesta. ( )
3. Dándole al cliente la razón de todo lo que dice. ( )
4. **Pregunta de selección múltiple con única respuesta, marcar con una (x).**

Para el mercadeo una estrategia de servicio al cliente significa lograr la más alta y agradable experiencia del cliente, por tanto, el servicio al cliente es:

1. Actividades que buscan la satisfacción de las necesidades de los clientes ( )
2. Un valor añadido al cliente ( )
3. *Marketing mix*: producto, precio, promoción y distribución ( )

**11. Pregunta de selección múltiple con única respuesta, marcar con una (x).**

El servicio al cliente es:

1. La reducción de costos y la satisfacción de las necesidades de los clientes
2. *Marketing mix*: producto, precio, promoción y distribución
3. La actuación del sistema logístico para proporcionar en tiempo y lugar un producto o servicio
4. Un valor añadido al cliente
5. **Evaluación**

Observaciones: \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

Juicio de valor: \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

Respuestas:

1. b
2. c
3. a
4. a
5. c
6. c
7. b
8. a
9. b
10. a