

Tema: Decálogo de atención al cliente

Indicaciones

- 1) Leer las preguntas planteadas en las páginas 2 y 3 .
- 2) Encierre o subraye la respuesta correcta de acuerdo al literal correspondiente.

1	A	B	C
2	A	B	C
3	A	B	C
4	A	B	C
5	A	B	C
6	A	B	C
7	A	B	C
8	A	B	C
9	A	B	C
10	A	B	C

Preguntas

1: ¿Cuál es el primer principio del decálogo de atención al cliente?

- a) El cliente tiene siempre la razón.
- b) El cliente por encima de todo.
- c) Cumple con todo lo que prometas.

2: ¿Cuál es la duración máxima recomendada para dejar a un cliente en espera?

- a) 1 minuto.
- b) 5 minutos.
- c) 30 segundos.

3: ¿Qué debe hacer un empleado al contestar una llamada?

- a) Hablar con voz muy rápida.
- b) Usar un saludo apropiado y hablar con voz clara y pausada.
- c) No saludar al cliente.

4: ¿Qué frase se utiliza comúnmente al contestar una llamada telefónica?

- a) "¿Cómo puedo ayudarte?"
- b) "Buen día habla... En qué puedo ayudarle."
- c) "Llamada en espera, por favor espere."

5: ¿Cuál es el objetivo al personalizar la conversación telefónica?

- a) Hacer que el cliente se sienta incómodo.
- b) Facilitar una comunicación más efectiva.
- c) Mantener la distancia con el cliente.

6: ¿Cuál es uno de los indicadores de un mensaje telefónico útil?

- a) La duración de la llamada.
- b) La hora en que se dejó el mensaje.
- c) La finalidad de la llamada.

7: Según el decálogo de atención al cliente, ¿por qué es importante dar más de lo que el cliente espera?

- a) Para ganar más dinero.
- b) Porque es un mandamiento divino.
- c) Porque es una estrategia de marketing.

8: ¿Por qué es importante evitar el uso de palabras técnicas o de uso interno al hablar con un cliente?

- a) Para mantener el misterio en la conversación.
- b) Para no revelar información confidencial.
- c) Para evitar poner al cliente en una situación incómoda.

9: ¿Qué aspecto de la conversación telefónica se destaca al utilizar el apellido o el nombre del cliente durante la llamada?

- a) La personalización.
- b) La formalidad.
- c) La brevedad.

10: Según el decálogo de atención al cliente, ¿por qué es importante que un empleado esté satisfecho en su trabajo?

- a) Porque los empleados pueden recibir mejores beneficios.
- b) Porque los empleados son clientes internos y su satisfacción afecta la satisfacción del cliente externo.
- c) Porque los empleados pueden obtener ascensos más rápidos.

Hoja de respuestas

1	A	B	C
2	A	B	C
3	A	B	C
4	A	B	C
5	A	B	C
6	A	B	C
7	A	B	C
8	A	B	C
9	A	B	C
10	A	B	C