

Quality Improvement Question Bank

Updates, New Questions Only

Translation instructions: This document is organized internally for matching our questions to the correct material. *Only the questions themselves and the associated answers need to be translated.*

I have adjusted the colors of the other formatting to attempt to make this more clear. If the text is IN BLACK, it needs to be translated. If it is any other color, please keep it in English.

Not every header will have any translation associated with it. That is intentional.

Perspective

1. Perspective

¿Por qué es necesario pensar en la perspectiva del pasajero?

- a. **Porque XXXX se centra en los pasajeros y en cómo nos califican.**
- b. Porque me interesa saber qué opina el pasajero sobre el arte.
- c. No necesito pensar en su perspectiva. Lo único que importa es llevar al pasajero a su destino.
- d. Porque es importante saber por qué el pasajero mira por la ventana.

¿Qué hay que hacer para obtener una excelente calificación?

- a. **Tienes que centrarte en el servicio al cliente y en la seguridad cada vez que transportas a un pasajero.**
- b. Tienes que ofrecer mentas en cada viaje.
- c. Tienes que conducir lo más rápido posible.
- d. Tienes que aceptar todas las solicitudes de viaje.

2. Masks and Disinfecting

¿Cuáles son algunas de las áreas más manipuladas del vehículo que hay que tener en cuenta a la hora de limpiar?

- a. **Las manijas de las puertas, los botones de las ventanas y los cinturones de seguridad.**
- b. Alfombrillas, neumáticos y cavidades de las ruedas.
- c. Asientos, bolsillos del respaldo y reposacabezas.
- d. Cualquier parte de la carretera en la que haya mucho tráfico.

3. Dress for Success

¿Por qué no se recomienda usar colonia mientras conduces para XXXX?

- a. **El pasajero no te dirá que no le gusta tu colonia, pero se lo dirá a XXXX con una mala calificación.**
- b. La colonia es cara y no puedes descontarla de tus impuestos.
- c. El pasajero no te dirá que no le gusta tu colonia, pero se quejará de XXXX con sus amigos.
- d. Los olores se quedan en el vehículo, por lo que, si cambias de colonia, el olor podría ser desagradable.

4. Neat Freak

5. Drinking and smoking

Si un pasajero te pide permiso para fumar en el vehículo, ¿qué debes contestarle?

- a. **"Lamentablemente, por políticas de mi empresa, no se puede fumar en el vehículo, pero estaré encantado de hacer una parada para que puedas fumar afuera".**
- b. "No, no puedes fumar en el auto".
- c. "Lamentablemente, soy alérgico al humo del cigarrillo, pero puedes hacerlo solo si abres la ventana".
- d. "Adelante, el cliente siempre tiene razón".

Navigation

6. Go Where You Know

7. Taking a trip

8. XXXXpool

Cuando realizas viajes XXXXPool, ¿cómo determinas a qué pasajero tienes que dejar primero?

- a. **La aplicación de XXXX determinará qué pasajero debes dejar primero.**
- b. XXXX te delega a ti la decisión de a qué pasajero debes dejar primero.
- c. Debes acordar con tus pasajeros a quién dejar primero.
- d. Tú debes determinar a quién dejar primero.

9. Waiting

10. Navigation

11. Destination

Conversation

12. Greetings

¿Cuál es la mejor manera de identificar a tu pasajero?

- a. **Debes preguntarle: "¿Cómo se llama la persona de la cuenta de XXXX?".**
- b. Localiza a la persona que te hace señas con la pantalla de su celular al momento de llegar al punto de partida.
- c. Di tu nombre y pregúntale: "¿Me buscabas a mí?".
- d. Di en voz alta el nombre del pasajero que la aplicación de XXXX te indica recoger.

13. Go Silent

Al pasajero le puede resultar molesto escuchar las indicaciones de tu GPS. ¿Qué deberías hacer para que esto no suceda?

- a. **Deberías usar un auricular con bluetooth, de manera que solo tú puedas oír las indicaciones del GPS.**
- b. No deberías utilizar GPS; deberías limitarte a conducir solo por los barrios que conoces.
- c. Deberías pedirle a tu pasajero que te lea las indicaciones.
- d. No deberías preocuparte por molestar a tu pasajero.

14. Let Me Know

¿Cuál es una forma fácil y profesional de que el pasajero te diga cómo conseguir cinco estrellas?

- a. **Al principio del viaje, dile al pasajero lo siguiente: "Si hay algo que pueda hacer para que tu viaje sea más agradable, solo házmelo saber".**
- b. Al principio del viaje, dile tu pasajero lo siguiente: "Realmente quiero cinco estrellas, así que, por favor, dime lo que tengo que hacer".
- c. Al final del viaje, dile al pasajero lo siguiente: "Espero que haya sido un viaje de cinco estrellas para ti".
- d. Al final del viaje, dile al pasajero lo siguiente: "¡Te daré cinco estrellas si tú me das cinco estrellas!".

15. Conversation

16. Working with your rider

¿Qué puedes hacer si, al momento de llegar al punto de partida, el pasajero tiene tantas bolsas de compras que no es posible ubicarlas de forma segura en el vehículo?

- a. Puedes decirle que solo caben la mitad de las bolsas y pedirle que deje algunas u ofrecerte a volver por el resto.
- b. **Puedes preguntarle al pasajero si no le importaría llevar algunas bolsas en su regazo u ofrecerte a cancelar el viaje.**
- c. Puedes preguntarle al pasajero si no le importaría solicitar un vehículo adicional para llevar sus bolsas u ofrecerte pedir uno para él.
- d. Todas las anteriores.

17. Last Impressions

¿Qué le podrías decir al pasajero si quieres asegurarte de que salga del vehículo de forma segura?

- a. **"Por tu seguridad, te avisaré cuando es seguro salir del vehículo".**
- b. "Tengo puesto el seguro para niños, no salgas todavía".
- c. "Por tu seguridad, quédate en tu asiento y no te muevas".
- d. "Si abandonas el vehículo ahora, le avisaré a XXXX".

The App

18. The Home Screen

¿Por qué es importante prestarles atención a las actualizaciones de la aplicación?

- a. **Algunas actualizaciones de la aplicación son pequeñas, pero otras introducen cambios importantes en la forma en que interactuamos con ella.**
- b. No es importante; XXXX no hará cambios importantes.
- c. Hacemos quedar mal a XXXX cuando no sabemos manejarnos con la aplicación.
- d. Tenemos que ser capaces de hablarle al pasajero sobre la aplicación en caso de que quiera conducir para XXXX.

19. The Driver Options

¿Por qué es importante mantener tu información actualizada en la aplicación?

- a. **A los pasajeros les gusta saber qué tipo de vehículo tienes para poder confirmar que eres el conductor correcto.**

- b. Si tu información no está actualizada, es posible que no puedas volver a seleccionar al mismo pasajero.
- c. A los pasajeros les gusta juzgar tu vehículo antes de que llegues.
- d. Si tu información no está actualizada, no se te tendrá en cuenta para obtener beneficios.

20. Ratings

¿Cuáles de los siguientes factores que pueden afectar tus calificaciones están bajo tu control?

- a. El tráfico
- b. El tiempo
- c. Tu apariencia**
- d. Todas las anteriores

Nota para Andre: La pregunta anterior NO es aleatoria.

¿Cuántos viajes calificados se tienen en cuenta para tu calificación general?

- a. Los últimos 500 viajes calificados**
- b. Todos los viajes calificados
- c. Los primeros 500 viajes calificados
- d. XXXX examina una selección aleatoria de 500 viajes

21. Cancellation

22. Accessing the Waybill

¿Por qué deberías aceptar pagos de viajes tomados en la calle?

- a. No debes aceptar pagos de viajes tomados en la calle; los socios de XXXX solo pueden admitir pasajeros que hayan solicitado nuestros servicios a través de la aplicación.**
- b. No debes aceptar pagos de viajes tomados en la calle, ya que los socios de XXXX no pueden dar cambio si un pasajero paga en efectivo.
- c. Deberías aceptar pagos de viajes tomados en la calle porque las propinas suelen ser mejores.
- d. Deberías aceptar pagos de viajes tomados en la calle porque algunos pasajeros no tienen acceso a un celular.

23. The help options

¿Por qué debes notificar cualquier inconveniente con el viaje después de que finalice?

- a. **Para que XXXX tenga tu versión de los hechos y pueda tomar medidas en caso de ser necesario.**
- b. Para que XXXX sepa que atiendes a cada uno de los pasajeros y te preocupas por ellos.
- c. Para que el pasajero sepa que ser molesto trae consecuencias.
- d. Para que los demás conductores sepan que deben tener cuidado con ese pasajero.

24. Rider feedback

¿Cuál es la forma recomendada de lidiar con los pasajeros que se comportan de forma inapropiada durante el viaje?

- a. **Mantén la calma y pídele amablemente al pasajero que se comporte o deja la conversación para después del viaje.**
- b. Mantén la calma y hazle saber al pasajero que lo denunciarás ante XXXX una vez finalizado el viaje.
- c. Mantén la calma y no digas nada, el cliente siempre tiene la razón.
- d. Mantén la calma y distrae al pasajero con una charla sobre deportes o política.

Be Prepared

25. Decision Time

26. Zen Driving

27. Safe Behavior

¿Qué debes hacer si no hay espacios donde puedas estacionar de forma legal en el punto de partida?

- a. **Acuerda la mejor solución con tu pasajero, por ejemplo, encontrarse en un acceso cercano o a la vuelta de la esquina.**
- b. Estaciona el vehículo en doble fila y enciende las luces de emergencia para que los demás conductores sepan que no estás circulando.
- c. Dile a tu pasajero lo siguiente: "Voy a dar vueltas de manzana, hazme una señal ni bien me veas".
- d. Cancela el viaje.

28. Keep Your Eyes Moving

29. Vehicle Maintenance

¿Cuál de las siguientes opciones es una importante tarea de mantenimiento regular del vehículo?

- a. **Comprobar el desgaste de los neumáticos del vehículo.**
- b. Abastecerse de botellas de agua para el pasajero.
- c. Hacer que el vehículo sea inspeccionado por XXXX.
- d. Recordarle al pasajero que se ponga el cinturón de seguridad.

Risky Business

30. Risks

¿Qué es más importante, conducir de forma segura o llevar al pasajero a su destino lo más rápido posible?

- a. **Es más importante conducir de forma segura porque si lo haces a gran velocidad puedes obtener calificaciones negativas u ocasionar accidentes de tránsito.**
- b. Es más importante conducir de forma segura porque nunca se sabe cuándo un policía te está vigilando.
- c. Es más importante conducir rápido porque el pasajero paga por tu tiempo y tienes que demostrar que valoras su dinero.
- d. Es más importante conducir rápido porque, de esa forma, realizarás más viajes en el menor tiempo posible.

31. Distractions

32. What not to do while driving

¿Por qué es importante abstenerse de revisar las redes sociales o los mensajes en tu celular mientras conduces un XXXX?

- a. **No solo es un comportamiento que pone en riesgo la seguridad, sino que los pasajeros le notificarán a XXXX que estás distrayéndote con tu celular.**
- b. No solo es un comportamiento que pone en riesgo la seguridad, sino que además podrías cometer errores de redacción si conduces y escribes a la vez.
- c. No solo es un comportamiento que pone en riesgo la seguridad, sino que además consume los datos de tu celular, que son necesarios para conducir un XXXX.
- d. No solo es un comportamiento que pone en riesgo la seguridad, sino que es de mala educación estar mirando el celular cuando se supone que deberías estar hablando con el pasajero.

33. People Outside Of The Vehicle

¿Cuál de los siguientes hábitos te ayudará a proteger a las personas que están fuera del vehículo?

- a. **Detener completamente la marcha en los semáforos en rojo y en las señales de pare.**
- b. Tener puesto el cinturón de seguridad y recomendarle al pasajero que haga lo mismo.
- c. Estacionarse en un paso de peatones para recoger al pasajero
- d. Tener auriculares con bluetooth para el GPS

34. Avoid Backing Up

¿Qué puedes hacer para evitar daños en tu vehículo al dar marcha atrás?

- a. Salir del vehículo y mirar hacia atrás
- b. Utilizar los retrovisores
- c. Tener en cuenta el barrio en el que te encuentras y los tipos de problemas que puedes tener
- d. **Todas las anteriores.**

Challenges

35. Glitch

36. Confession

Si cometes un error durante un viaje, ¿por qué es importante que le expliques al pasajero cómo planeas solucionarlo?

- a. **Si le explicas cómo vas a solucionar el problema, el pasajero confiará en que te ocuparás de ello.**
- b. Si le explicas cómo vas a solucionar el problema, el pasajero te ignorará durante el resto del viaje.
- c. No es importante; el pasajero te dará una mala calificación de todos modos.
- d. No es importante siempre y cuando le notifiques a XXXX que hubo un error.

37. Traffic

¿Qué te recomendamos decirle al pasajero cuando tiene prisa?

- a. **"Te llevaré allí lo más rápido y seguro posible".**
- b. "Te llevaré tan rápido como pueda".
- c. "No puedo incumplir ninguna norma. Llegaremos cuando lleguemos".
- d. "Iré tan rápido como pueda, pero tú pagarás las multas por exceso de velocidad".

38. Dogs

¿Cuál es la forma adecuada de rechazar a un pasajero con un animal de asistencia?

- a. **No hay una forma adecuada de rechazarlo; si un viajero tiene un animal de asistencia, debes aceptarlo.**
- b. No hay una forma adecuada de rechazarlo; hay que aceptar a todos los animales.
- c. "Lamentablemente, por políticas de mi empresa, no se admiten mascotas".
- d. "Lamentablemente, por políticas de mi empresa, no se admiten perros".

39. Drunk Riders

40. What I Can't Do for My Rider

Boss

41. You're The Boss

¿De qué manera puedes maximizar tu potencial de ingresos?

- a. **Conociendo el tráfico de tu ciudad y estando al tanto de eventos especiales para poder determinar cuándo y dónde trabajar.**
- b. Asegurándote de tener el tanque lleno antes de empezar a conducir un XXXX para así no parar a cargar gasolina.
- c. Poniendo música conocida en tu vehículo para que los pasajeros se relajen.
- d. Comprobando el tráfico cada hora para que puedas evitar las zonas concurridas y conducir sin inconvenientes.

42. When to Do

¿Qué determina tu tarifa en un viaje?

- a. **La distancia, el tiempo y la demanda.**
- b. El peligro, el tiempo y el límite de velocidad.
- c. La distancia, el barrio y el número de pasajeros.
- d. La hora, la demanda y el tiempo.

43. Offer Water

44. Trip Expenses

Como conductor de XXXX, ¿cuál es la principal diferencia entre un peaje y una multa?

- a. **Los peajes los paga el pasajero, pero las multas las paga el conductor.**
- b. Los peajes solo los paga XXXX, pero las multas las paga el conductor.
- c. No hay diferencia: el conductor paga ambos.
- d. El peaje se puede pagar por adelantado, pero las multas se pagan después del hecho que las originó.

45. Business

¿Por qué se recomienda que los conductores de XXXX descarguen aplicaciones como Yelp?

- a. **Puede ayudarte a conocer las áreas con mayor tráfico de tu zona.**
- b. Puede ayudarte a saber dónde comer.
- c. Es una alternativa al GPS.
- d. Puede darte algo que mirar cuando estés en un semáforo en rojo.