



CUADERNO DE EVALUACIÓN

**GESTIÓN Y ATENCIÓN DEL SERVICIO DE
POSTVENTA COMM035PO**



1. Completa el espacio en blanco del siguiente enunciado:

“La comunicación_____ se relaciona con el ámbito empresarial, definiéndose como la transmisión de información que ocurre dentro de una empresa”.

- a) No verbal.
- b) Externa.
- c) Verbal.

2. ¿Qué tipo de comunicación hace referencia a la comunicación que se establece entre los miembros de una organización, así como el personal y los departamentos, la dirección de la empresa accionistas o secciones sindicales?

- a) La comunicación interna.
- b) La comunicación no verbal.
- c) La comunicación formal.

3. La comunicación interna...

- a) Hace referencia a la comunicación que se establece entre los miembros de una organización, así como el personal y departamentos, la dirección de la empresa, accionista o secciones sindicales.
- b) No se define por la jerarquía propia de la empresa sino que se refiere a la comunicación que practican los empleados, es decir, comentarios en los pasillos, la cafetería, etc.
- c) Todas las opciones son correctas.

4. Completa el espacio en blanco del siguiente enunciado:

"La _____ es la facilidad que tiene el emisor para hilar frases y palabras."

- a) Coherencia.
- b) Fluidez.
- c) Velocidad.

5. Indica si es verdadero o falso el siguiente enunciado: *"Un aspecto fundamental de un servicio personalizado es dedicar los recursos y el tiempo necesario para presentar algo que nadie haya podido ofrecer antes."*

- a) Verdadero.
- b) Falso.

6. ¿Qué tipo de clientes son personas que parecen inseguras y buscan siempre el consejo y las recomendaciones de los demás antes de tomar una decisión?

- a) Cliente desconfiado.
- b) Cliente silencioso.
- c) Cliente manipulador.

7. El vendedor ante el cliente manipulador tiene que:

- a) Mantener el curso de las ventas, ser breve y darle material sobre las ventas, en vez de entusiasmarse con el cliente.
- b) Disminuir su ritmo y practicar el arte de escuchar.
- c) Asumir el papel optimista permaneciendo tranquilo, actuando con tacto y ofreciéndole consejo e ideas constructivas.

8. El cliente obstinado:

- a) Cree conocer todas las respuestas, toda la información sobre la compañía del vendedor y el producto (aún antes de la presentación) y pretende controlar la entrevista.
- b) Parece tener respuestas negativas para todo y mostrar desconfianza ante el vendedor.
- c) Generalmente habla rápido, con brusquedad y muestra cambios repentinos.

9. Indica si es verdadero o falso el siguiente enunciado: *“Antes de diseñar cualquier política de atención al consumidor es necesario conocer detalladamente las expectativas y las necesidades de los diferentes segmentos de consumidores, para poder satisfacer cada grupo.”*

- a) Verdadero.
- b) Falso.

10. ¿Qué es el poder de persuasión?

- a) Es la capacidad de convencer, para saber utilizar con cada interlocutor los argumentos que sean apropiados, los que más le puedan interesar.
- b) Es la capacidad de expresar ideas en un tono agradable.
- c) Es la capacidad de ponerse en el lugar del otro.

11. Coordinar actividades de unidad:

- a) Implica la realización de un análisis económico y el descubrimiento de una demanda de consumo específica que no esté satisfecha o que no se disponga de suficiente suministro como para cubrir la demanda actual.

- b) Implica desarrollar una estrategia de negocio para asegurar que la organización tenga los empleados suficientes para producir un resultado específico de bienes o servicios.
- c) Es la coordinación de todas las actividades individuales de cada unidad que se encuentran en un negocio.

12. Indica si es verdadero o falso el siguiente enunciado: *"Los almacenes son una infraestructura imprescindible para la actividad de todo tipo de agentes económicos."*

- a) Verdadero.
- b) Falso.

13. ¿Qué actividad en la gestión de almacén consiste en la colocación de la mercancía en el lugar más idóneo, con el objetivo de poder acceder a ella y localizarla de forma sencilla?

- a) Recepción.
- b) Almacenamiento.
- c) Mantenimiento.

14. ¿Qué es leasing?

- a) Se trata de un contrato de arrendamiento financiero que ofrece una opción de compra para el arrendatario sobre el producto recibido.
- b) Se trata de otra modalidad de alquiler a largo plazo, pero que no contempla a priori la opción de compra al final del periodo contratado e incluye servicios de mantenimiento.

- c) Se trata de una modalidad que no exige inversión y los costes pasan de fijos a variables según su grado de utilización.

15. Indica si es verdadero o falso el siguiente enunciado: *"Los indicadores clave de desempeño son métricos no financieros o financieras, empleadas para cuantificar fines que representan en un plan estratégico."*

- a) Verdadero.
- b) Falso.

