



SOLUCIONARIO DE EVALUACIÓN

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



Evaluación Final

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.



Retroalimentación

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

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.



Retroalimentación

La comunicación interna 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.

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.



Retroalimentación

La comunicación interna 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.

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.



Retroalimentación

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

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.



Retroalimentación

Un aspecto fundamental de un servicio personalizado es dedicar los recursos y el tiempo necesario para presentar algo que nadie haya podido ofrecer antes.

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.



Retroalimentación

Los clientes desconfiados son personas que parecen inseguras y buscan siempre el consejo y las recomendaciones de los demás antes de tomar una decisión.

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.



Retroalimentación

El vendedor ante el cliente manipulador tiene que mantener el curso de las ventas, ser breve y darle material sobre las ventas, en vez de entusiasmarse con el cliente.

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.



Retroalimentación

El cliente obstinado 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.

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.



Retroalimentación

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.

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.



Retroalimentación

El poder de persuasión es la capacidad para convencer, para saber utilizar con cada interlocutor los argumentos que sean más apropiados, los que más puedan interesar.

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.



Retroalimentación

Coordinar actividades de unidad es la coordinación de todas las actividades individuales de cada unidad que se encuentren 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.



Retroalimentación

Los almacenes son una infraestructura imprescindible para la actividad de todo tipo de agentes económicos.

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.



Retroalimentación

En la gestión de almacén, el almacenamiento en 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.

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.



Retroalimentación

El leasing se trata de un contrato de arrendamiento financiero que ofrece una opción de compra para el arrendatario sobre el producto recibido.

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.



Retroalimentación

Los indicadores clave de desempeño son métricas no financieras o financieras, empleadas para cuantificar fines que representan el rendimiento de una empresa y que normalmente se presentan en un plan estratégico.
