



CUADERNO DE EVALUACIÓN

ATENCIÓN BÁSICA AL CLIENTE

Prueba de Evaluación

ATENCIÓN BÁSICA AL CLIENTE

Nombre y Apellidos: DNI:	Firma:
-----------------------------	--------

Instrucciones: Cumplimente la prueba de evaluación, sin olvidar incluir sus datos personales y firma, a la finalización del curso. Señale la respuesta correcta rellenando o coloreando la casilla. ¡Suerte!

Ejemplo:

<input checked="" type="checkbox"/>	b	c	d
-------------------------------------	---	---	---

1.

a	b	c	d
---	---	---	---
2.

a	b	c	d
---	---	---	---
3.

a	b	c	d
---	---	---	---
4.

a	b	c	d
---	---	---	---
5.

a	b	c	d
---	---	---	---
6.

a	b	c	d
---	---	---	---
7.

a	b	c	d
---	---	---	---
8.

a	b	c	d
---	---	---	---
9.

a	b	c	d
---	---	---	---
10.

a	b	c	d
---	---	---	---
11.

a	b	c	d
---	---	---	---
12.

a	b	c	d
---	---	---	---
13.

a	b	c	d
---	---	---	---
14.

a	b	c	d
---	---	---	---
15.

a	b	c	d
---	---	---	---

16.

a	b	c	d
---	---	---	---
17.

a	b	c	d
---	---	---	---
18.

a	b	c	d
---	---	---	---
19.

a	b	c	d
---	---	---	---
20.

a	b	c	d
---	---	---	---
21.

a	b	c	d
---	---	---	---
22.

a	b	c	d
---	---	---	---
23.

a	b	c	d
---	---	---	---
24.

a	b	c	d
---	---	---	---
25.

a	b	c	d
---	---	---	---
26.

a	b	c	d
---	---	---	---
27.

a	b	c	d
---	---	---	---
28.

a	b	c	d
---	---	---	---
29.

a	b	c	d
---	---	---	---
30.

a	b	c	d
---	---	---	---



1. A la hora de atender a un cliente reservado...

- a) Hay que ser extremadamente amable, demostrándole interés por sus deseos.
- b) Se deben hacer preguntas cuyas respuestas intenten ser afirmativas, repitiendo los argumentos de formas distintas.
- c) A y b son correctas.
- d) Ser muy expresivo/a para se sienta cómodo/a.

2. ¿Qué barreras son errores que se producen tanto en el medio como en el canal utilizado para hacer llegar el mensaje?

- a) Físicas.
- b) Actudinales.
- c) A y b son correctas.
- d) Ninguna es opción es correcta.

3. El mensaje debe transmitirse en el momento idóneo ya que de lo contrario, generará un efecto ...

- a) Inverso.
- b) Elevado.
- c) Apropiado.
- d) Longitudinal.

4. ¿Qué genera la escucha activa?

- a) Un clima de desconfianza.
- b) Un clima agradable.
- c) Un clima de comunicación positiva.
- d) Un enorme malestar en la audiencia.

5. La flexibilidad es la posibilidad de cambiar las estrategias e incluso determinados aspectos formales con naturalidad para adaptarlos

- a) Emisor.
- b) Receptor.
- c) Canal.
- d) Mensaje.

6. ¿Cómo se denomina la capacidad de ponerse en el lugar de la persona que habla?

- a) Escucha activa.
- b) Escucha proactiva.
- c) Paráfrasis.
- d) Empatía.

7. Complete la siguiente frase:

“Las barreras _____ son los obstáculos que crea la mente a causa de la personalidad y de las creencias que se tienen.”

- a) Psicológicas.
- b) Fisiológicas.
- c) Físicas.
- d) Ninguna opción es correcta.

8. ¿Cuáles son las barreras sociográficas?

- a) Raza, religión y sexo.
- b) Emisor, receptor y canal.
- c) Actitud, aptitud y deseos.
- d) Ninguna de las respuestas anteriores es correcta.

9. Los medios escritos como la prensa suelen dar una información de tipo direccional

- a) Verdadero.
- b) Falso.

10. Guardar silencio ante algo que nos transmiten, también es comunicar

- a) Verdadero.
- b) Falso.

11. La postura no es solamente una clave acerca del carácter, es también una expresión de la actitud.

- a) Verdadero.
- b) Falso.

12. Las personas que se adelantan a las cosas que les pueden suceder son:

- a) Activas.
- b) Proactivas.
- c) Futuristas.
- d) Antecesoras.

13. Se debe agradecer al cliente que se queja, porque de lo contrario no se sabría dónde está el fallo, por lo que no se podría ...

- a) Mejorar.
- b) Invertir.
- c) Quejarnos.
- d) Evadirnos.

14. La elocución es la expresión de los pensamientos mediante:

- a) La palabra.
- b) La sonrisa.
- c) La entonación de las palabras.

d) Todas son correctas.

15. La comunicación no verbal significa una parte vital de las expresiones, emociones y sentimientos del ser humano.

a) Verdadero

b) Falso

16. El máximo activo de una empresa es:

a) El comercio.

b) Las ganancias.

c) El cliente.

d) El trabajador.

17. Algunos de los elementos que generan satisfacción al cliente son:

a) Cortesía y amabilidad de los empleados.

b) Rapidez en la entrega de servicios.

c) Trato agradable y amabilidad percibidos.

d) Todas las opciones anteriores son correctas.

18. En la atención al cliente hay que saber comunicar a través de un:

a) Lenguaje claro

b) tecnicismos

c) Diversos registros lingüísticos.

d) A y b son correctas.

19. Las quejas pueden ser positivas para una empresa si se analizan y se usan para mejorar los defectos y fallos.

a) Verdadero

b) Falso

20. Las hojas oficiales de reclamaciones no son obligatorias en todos los establecimientos.

a) Verdadero

b) Falso

21. ¿Cuál es la mejor fórmula para controlar, conocer y extraer conclusiones de la forma de atender al cliente?

a) Cuestionarios de evaluación

b) Cuestionario de satisfacción

c) A y b son correctos

d) Ninguna opción es correcta.

22. Un paso fundamental para comenzar el proceso de calidad evidentemente pasará por:

a) Identificar quiénes son los clientes.

b) Identificar los servicios que se ofrece.

- c) Determinar las necesidades de los clientes.
- d) Todas las opciones anteriores son correctas.

23. Las empresas actuales están aceptando el comercio electrónico y en Internet como un elemento de desarrollo rentable y que cambia los límites tradicionales de la relación con el cliente.

- a) Verdadero
- b) Falso

24. Con la gestión de la calidad se busca:

- a) Mejorar los recursos disponibles y reducir los fallos y costes.
- b) Satisfacción de la propia empresa y de la de sus trabajadores.
- c) Satisfacción del cliente.
- d) A, b y c son correctas.

25. Los principios de calidad obligan a una actitud firme y determinada por parte de todos los estamentos de una empresa, ya que de lo contrario los costes se multiplican.

- a) Verdadero.
- b) Falso.

26. ¿Qué elementos fundamentales se deben considerar al hacer un seguimiento de los procesos de atención al cliente en las empresas y que buscan la calidad de sus procesos:

- a) Determinación de necesidades del cliente.

- b) Revisión de los ciclos de servicio.
- c) Encuestas.
- d) Todas las opciones anteriores son correctas.

27. Los buzones de quejas, son muy usados por los clientes.

- a) Verdadero
- b) Falso

28. Toda empresa que logre la satisfacción del cliente obtendrá como beneficio:

- a) Fidelidad del cliente.
- b) Publicidad gratuita.
- c) Determinada participación o cuota de mercado.
- d) Todas las opciones son correctas.

29. El conjunto de normas sobre calidad y gestión de calidad, establecidas por la Organización Internacional de Normalización se denominan:

- a) Normas ISO
- b) Normas OIN
- c) Normas ONGR
- d) Normas AENOR

30. El grupo de personas designadas para elaborar el Manual de Calidad debe definir sobre la base de las normas ISO 9001 y 9004 la estructura y formato de este.

a) Verdadero

b) Falso