



**SOLUCIONARIO DE EVALUACIÓN**

**ATENCIÓN BÁSICA AL CLIENTE**



# Prueba de Evaluación

## ATENCIÓN BÁSICA AL CLIENTE

---

Nombre y Apellidos:	Firma:
DNI:	

**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"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
-------------------------------------	--------------------------	--------------------------	--------------------------

 a 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