



SOLUCIONARIO DE EVALUACIÓN

DEPENDIENTE / A

Prueba de Evaluación
DEPENDIENTE-A

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"/>	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