
PREGUNTAS DE AUTOEVALUACIÓN Y REVISIÓN (capítulo 5)

A continuación encontrarás un total de diez cuestiones relacionadas con el contenido teórico tratado en este capítulo. En cada una de las preguntas propuestas se plantean cuatro posibles respuestas, siendo solamente una de ellas válida. Teniendo en cuenta este criterio, y que todas las preguntas tienen un valor de un punto, evalúa tu nivel de conocimientos resolviendo el cuestionario y calculando tu resultado comparando tus respuestas con las soluciones que encontrarás al final del mismo.

1. El servicio al cliente se asocia con un compromiso por la superación constante de las expectativas de los clientes en la prestación del servicio...
 - a) Antes de la compra.
 - b) Durante la compra.
 - c) Después de la compra.
 - d) Antes, durante y después de la compra.

2. En relación a los posibles resultados en la prestación del servicio al cliente, en función del grado en que se han cumplido sus expectativas, señala la opción incorrecta.
 - a) El resultado de expectativas mejoradas se da en el caso en el que las expectativas del cliente son mayores que la percepción del servicio prestado.
 - b) El resultado de expectativas no cumplidas se corresponde con un estado de insatisfacción por parte del cliente.
 - c) El resultado de expectativas cumplidas ocurre cuando el cliente recibe exactamente lo que esperaba de la empresa.
 - d) Ninguna de las anteriores es incorrecta.

3. Ante un cliente de tipología arrogante, ¿qué conducta no debería seguir el vendedor?
 - a) Introducir y desarrollar la venta con datos objetivos.
 - b) Contradecir sus objeciones.
 - c) Manejarlo admitiendo la superioridad del cliente.
 - d) No tratar de convencerlo, sino explicarle con detalle para que el cliente decida.

4. ¿Qué efectos negativos en la empresa puede conllevar la desatención de las reclamaciones efectuadas por sus clientes?
 - a) La pérdida de la inversión realizada para lograr la relación con el cliente.
 - b) La pérdida de puestos de trabajo asociados a un menor volumen comercial.
 - c) La pérdida de reputación y de posibles negocios futuros.
 - d) Todas las opciones son correctas.

5. ¿Cuál de los siguientes aspectos no se incluirían entre las funciones que definen la misión del departamento de atención al cliente?
 - a) Responder a las quejas recibidas.
 - b) Centralizar la información relativa a las reclamaciones.
 - c) Asegurarse de que los vendedores no ofrecen resoluciones directas a los clientes.
 - d) Sumir o asesorar a los vendedores ante posibles quejas cuando sea necesario.

6. Entre las siguientes afirmaciones relacionadas con los canales de entrada a las quejas de los clientes, señala la opción incorrecta.
- a) El centro de llamadas es la oficina que centraliza los diferentes canales a través de los cuales el cliente puede hacer llegar su queja.
 - b) El centro de llamadas diferencia dos ámbitos de soporte telefónico: el de llamadas entrantes y el de llamadas salientes.
 - c) Los formularios de reclamación en papel facilitados por el vendedor se incluyen entre los canales gestionados por el centro de contacto.
 - d) El correo electrónico y los formularios de reclamación ofrecidos en la web de la empresa se consideran canales distintos.
7. Centrándonos en los tipos de reclamaciones más comunes recibidas por las empresas, identifica la respuesta correcta.
- a) Los errores en la cuantía especificada en la factura es una de las causas más comunes en las quejas relacionadas con el servicio.
 - b) La inclusión del IVA es una de las causas más comunes en las quejas relacionadas con el precio.
 - c) El mal estado del producto es una de las causas más comunes en las quejas relacionadas con el personal.
 - d) Los largos tiempos de espera suponen una de las causas más comunes en las quejas relacionadas con aspectos técnicos.
8. ¿Cuál de las siguientes pautas debe seguir el vendedor en el trato de las reclamaciones por comunicación oral?
- a) Emplear párrafos y frases cortas.
 - b) Proceder a una corrección formal antes del envío.
 - c) Escuchar de forma activa al cliente.
 - d) Todas las opciones son correctas.
9. ¿Cuál de las siguientes respuestas no corresponde a una herramienta de fidelización de clientes?
- a) Descuento por primera compra.
 - b) Club de clientes.
 - c) Revista para clientes.
 - d) Club de clientes.
10. Identifica la fase que no se corresponde con un plan de recuperación de clientes.
- a) Asignar valor al cliente.
 - b) Identificar deserciones.
 - c) Plan de acción.
 - d) Escuchar de forma activa al cliente.