

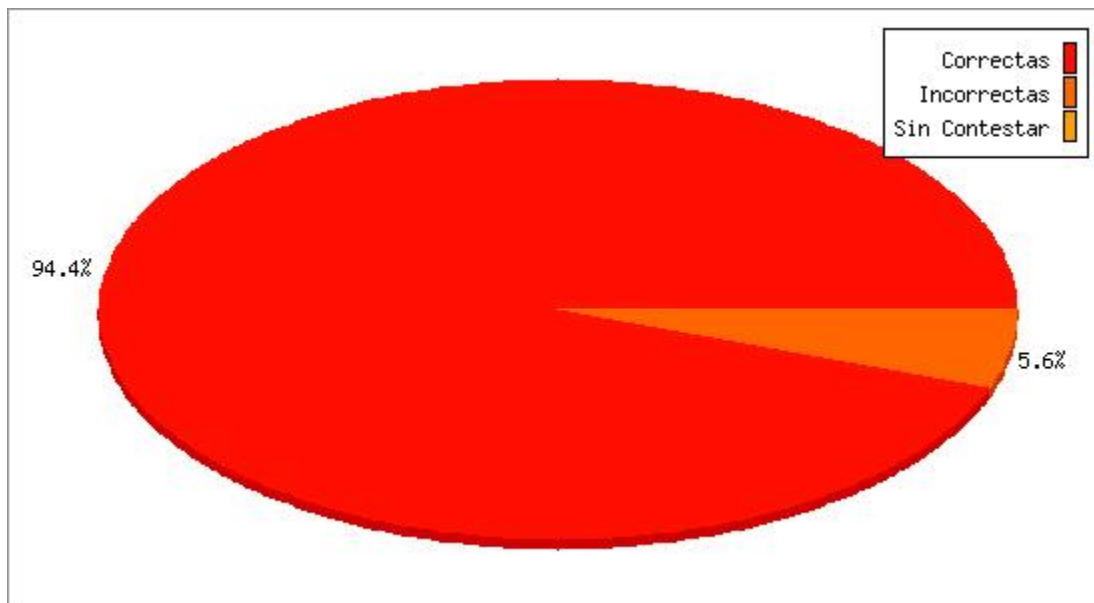
CE OPERADOR CALL CENTER P.TEC. MAYO 2015

EVALUACIONES DE CONOCIMIENTO

Nivel Preguntas	Calificación Obtenida	Preguntas Correctas	Preguntas Incorrectas	Preguntas sin Contestar
Total	19/20	17	1	0



20



CE OPERADOR CALL CENTER P.TEC. MAYO 2015 EVALUACIONES DE CONOCIMIENTO

¿Cuál de los siguientes es el número de la Central Telefónica de Sodimac?

 4192000

¿Qué entiendes por Call Center?

 Opción a y c son correcta.

¿Cuál es la principal función de la Central Telefónica de Sodimac?

 D y E

¿Cuál de los Siguietes enunciados NO el correcto?

 TA.

¿Cuál de los enunciados SI es el correcto?

 La Central Telefónica de Sodimac atiende las consultas de Lima y Provincias.

¿Al ingresar una llamada que es lo primero que tengo que hacer?

 Realizar el protocolo de saludo y bienvenida establecido por la empresa.

¿Si hay afluencia de llamadas y hay poco personal en el área cuál de las siguientes acciones deberíamos de tener en cuenta?

 Personalizar la llamada, tomar los datos para poder devolverle la llamada al cliente en tiempos muertos.

Soy un asociado nuevo en el área y es el primer día en el que estoy atendiendo llamadas ¿Qué debo de tener en cuenta?:

 B y C.

¿Cuál crees que debe ser el mejor factor de solución ante un reclamo?

 Indagar el origen del reclamo, buscar la solución de acuerdo a los procedimientos y política de la Empresa en coordinación con el área involucrada.

Si un cliente al presentar un reclamo se expresa de manera inadecuada (alza la voz, utiliza impropiedades, insulta) ¿qué debo de hacer?

 Escucho atentamente al cliente, solicito información para poder derivar el caso al área correspondiente, luego realizo el seguimiento al reclamo.

Si veo que uno de mis compañeros está actuando de manera inadecuada en el área (comer en el área, realiza llamadas personales, brindar mala información, etc.) ¿Que debo de hacer?:

 Lo oriento y le informo que no está permitido actuar de esa forma en el departamento.

Si un cliente llama por segunda vez y pide con la persona que anteriormente lo atendió y esta no se encuentra ¿Qué harías?

 Tomo la llamada y atiendo al cliente. No siempre lo atenderá la misma persona.

Si no te ingresan llamadas y tienes conocimiento que deberían ingresarte como mínimo 30 por hora ¿Cómo lo manejaría?

 Le comunicas inmediatamente a tu jefe de lo que está sucediendo o en su defecto con sistemas.

¿Qué tipo de música debe de tener el lugar donde trabajas?

 Ninguna

¿Cómo afrontarías la llamada si falla el sistema de manera imprevista y no tienes información para brindarle al cliente?:



Tomo los datos al cliente y le devuelvo la llamada cuando se restablezca el sistema.

¿Crees que se debe hacer un seguimiento a una llamada que no has podido dar una respuesta a lo que solicita?



Si

Ofrecerías una respuesta afirmativa a un reclamo sin saber que no se puede dar?



No, porque primero debo consultar con las áreas involucradas.

¿Qué características debe tener un operador de Call center?



A, B Y C son correctas.

