

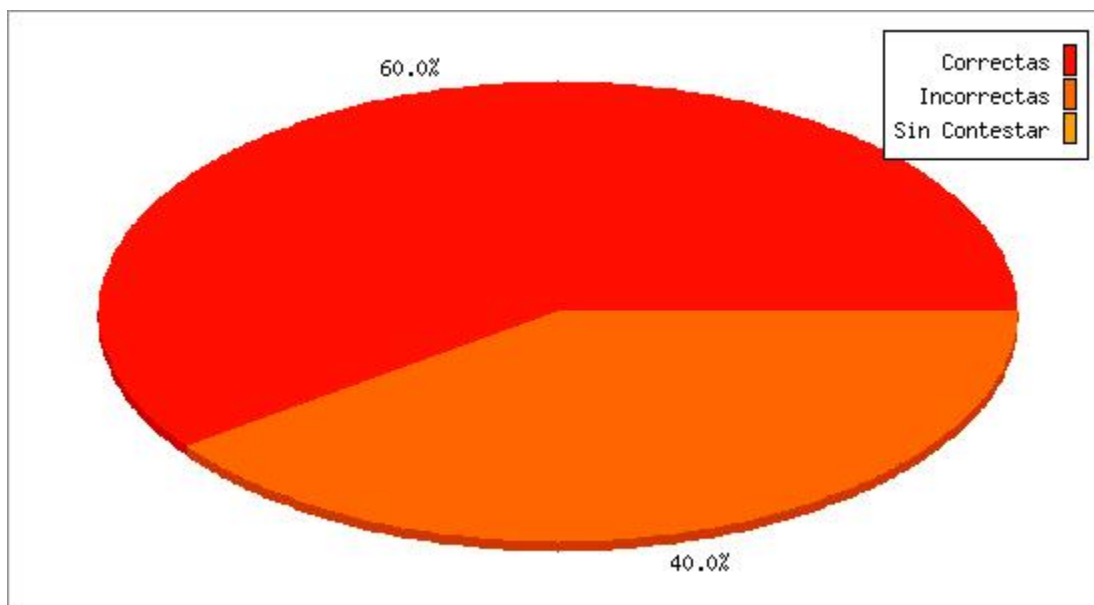
MAESTRO - SUPERVISOR DE SERVICIO AL CLIENTE - PUEBLO LIBRE I

EVALUACIONES DE CONOCIMIENTO

Nivel Preguntas	Calificación Obtenida	Preguntas Correctas	Preguntas Incorrectas	Preguntas sin Contestar
Total	9/15	6	4	0



15



MAESTRO - SUPERVISOR DE SERVICIO AL CLIENTE - PUEBLO LIBRE I
EVALUACIONES DE CONOCIMIENTO

¿Las notas de venta son consideradas como comprobante de pago?

☒ A) No

¿En qué transacciones se obtiene el reporte de seguimiento de recojos pendientes y con qué frecuencia?

☒ A) ZREP0069 – Semanal

Indica en qué situaciones se genera una Nota de Venta:

☒ B) Cuando solicitan servicios, recojos pendientes y despachos a obra.

El objetivo de un excelente servicio es:

☒ D) Lograr que el cliente nos recomiende y quiera volver.

Una restricción para generar la nota de crédito es:

☒ A) Productos por metraje, cortados o diseñados a medida, matizados o con empaque en mal estado.

¿Se puede aceptar en alguna tienda de Lima una nota de crédito emitida en provincia?

☒ C) Sí, aceptamos en cualquier tienda a excepción de Pucallpa.

Son documentos legales existentes en el módulo de servicio al cliente indicados por la SUNAT.

☒ C) Nota de crédito, guía de remisión boleta y factura.

¿Cual es el plazo máximo que tiene el cliente si efectua una compra y deside recogerla posteriormente?

☒ E) N.A.

El plazo de respuesta según el reglamento de libro de reclamaciones es:

☒ B) 15 días

¿Quien es el encargado de redactar las respuestas al libro de reclamaciones?

☒ A) Gerente de tienda

Lee atentamente el caso y escribe tu respuesta en el cuadrito: Tienes un asesor que habitualmente llega a su hora y cumple sus tareas en forma eficiente y sin demora. Repentinamente comienza a llegar tarde. Indique las acciones que tomaría en forma ordenada y progresiva.

1: si no es habitual, conversaría con el o ella directamente, me responderá la verdad depende de la confianza que sienta o tan grave sea el problema que atraviesa. La acción que tomaría, sería asegurarme en las próximas mallas de los próximos días, variar el horario para no afectar mis horas de servicio, dependiendo del personal, las horas y gravedad de asunto automáticamente evaluaría sus vacaciones o feriados. Si a pesar de ello es reiterativo las faltas a pesar de las facilidades, se recurre a disciplina progresiva.

Un día viernes del mes de Octubre tienes programado entrenar a un nuevo asesor del módulo que asciende a supervisor, ese día llegas a trabajar y los asesores programados en malla aún no llegan. Además hay 2 clientes que desean ser atendidos, un cliente solicita la instalación de una persiana y el otro cliente se encuentra en el meson de post venta y solicita realizar el cambio o devolución de un producto. ¿Que harías para atender a los 2 al mismo tiempo? ¿A quien darías prioridad y porque?

El tema mas urgente a tratar en ese momento sería el cliente de la N/C ingresando sus datos al sistema, mientras viene el asesor de área a revisar la mercadería y estado, al otro cliente decirle: Espere un momento. En seguida por detrás haciéndole gesto al cliente del deseo de la instalación para guiarlo a la cabina de Maestro Asiste, una vez resuelto, Pasaría a conversar con mi asesor de entrenamiento, que la eventualidad de atención es prioridad depende la urgencia del momento.

