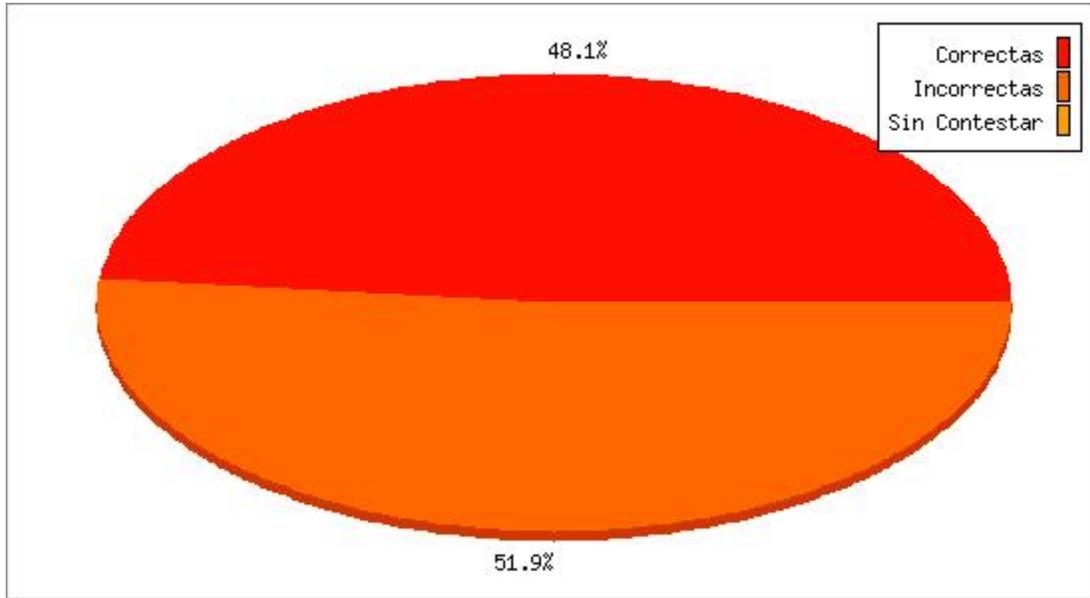


Nivel Preguntas	Calificación Obtenida	Preguntas Correctas	Preguntas Incorrectas	Preguntas sin Contestar
Total	26/54	13	14	0



54



**Fecha de Evaluación**

**Fecha Inicio :** 19 de Enero del 2016

**Hora Evaluación :** 04:17:12

**Tiempo Utilizado :** 26 minuto(s) 54 segundo(s)

¿Qué entiendes por Call Center?

A y C son correctas

¿Cuál es el número correcto de la Central Telefónica de Sodimac (Call Center)?

2119500

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

B y C son correctas.

¿Cuál de los enunciados es el correcto?

La Central Telefónica de Sodimac atiende las consultas de todas las tiendas del Peru.

¿Cuál de los siguientes enunciados NO es el correcto?

Solo puedes llamar a Sodimac si compraste un producto.

¿Cuánto es el costo de los servicios de armado de muebles?

S/ 30.00

Indicar cuál es el árbol correcto del IVR del 419200 (Atencion al Cliente Sodimac): 1. Consulta de Productos y Precios. 2. Compra de Productos. 3. Para cambios y devoluciones. 4. Para despachos e instalaciones. 5. Para obtener el horario y dirección de las tiendas. 6. Cualquier otra consulta.

1,5,3,4,2,6

¿En Sodimac brindamos el servicio de armado e instalación?

Ninguna de las anteriores.

¿Cuál de estos productos NO instalamos en Sodimac?

Zapateras.

¿El cliente puede cambiar y/o devolver su producto en cualquier tienda?

C. Siempre y cuando el producto se encuentra tal cual salió de tienda.

¿Cuál es el horario de entrega a domicilio de la mercadería?

De 08:00 a 20:00 horas

¿Sodimac realiza el pago de Percepción en la compra de los clientes?

Solo en el caso de las facturas.

¿Cuál es el horario de atención de nuestras tiendas?

Lunes a viernes de 07:30 a 22:00 horas, sábados y domingos de 08:00 a 22:00 horas.

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

B y C son correctas.

De haber afluencia de llamadas y hay pocos asociados en el área ¿Cuál de las siguientes acciones deberíamos de tener en cuenta?

Personalizar la llamada e indicarle que le devolveremos la llamada.

Soy un asociado solamente con 01 semana de tiempo en el área, y es el primer día en el que estoy recepcionando llamadas ¿Qué debo de tener en cuenta?

B y C son correctas.

¿Si un cliente se expresa de manera inadecuada (alza la voz, utiliza improperios) que debo de hacer?

Intento calmarlo explicándole que estamos para ayudarlo, y le pediría que se calme para poder asesorarlo con su reclamo o queja.

Si veo que uno de mis compañeros está actuando de manera incorrecta en el área (comer en el puesto de trabajo, 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.

Son productos que pertenecen al surtido de la tienda pero que no cuentan con stock:

Producto a pedido

¿Qué productos son despachados directamente por el proveedor?

A y C son correctas.

¿Cuánto es el costo de flete para el caso de los tanques elevados de 1100 litros?

S/ 35.00 para las tiendas de Lima según zonificación.

¿Cuál es el costo para solicitar una visita técnica?

S/ 25.00

¿Que significa el termino WAIT TIME?

Mide el tiempo en el que el agente esta a la espera de una llamada.

¿Que significa el término INBOUND?

Mide el tiempo en el que el agente llama a un cliente.

¿Que entiendes por OUTBOUND?

Mide el tiempo hablado de un agente en una llamada entrante.

¿Que entiendes por NOT READY?

Mide el total de llamadas perdidas del agente.

¿Existe fecha límite para el cambio de mercadería?

Si.

