

**C.I. SUPERVISOR DE SERVICIO ATENCION AL CLIENTE. TECNICO**  
EVALUACIONES DE CONOCIMIENTO

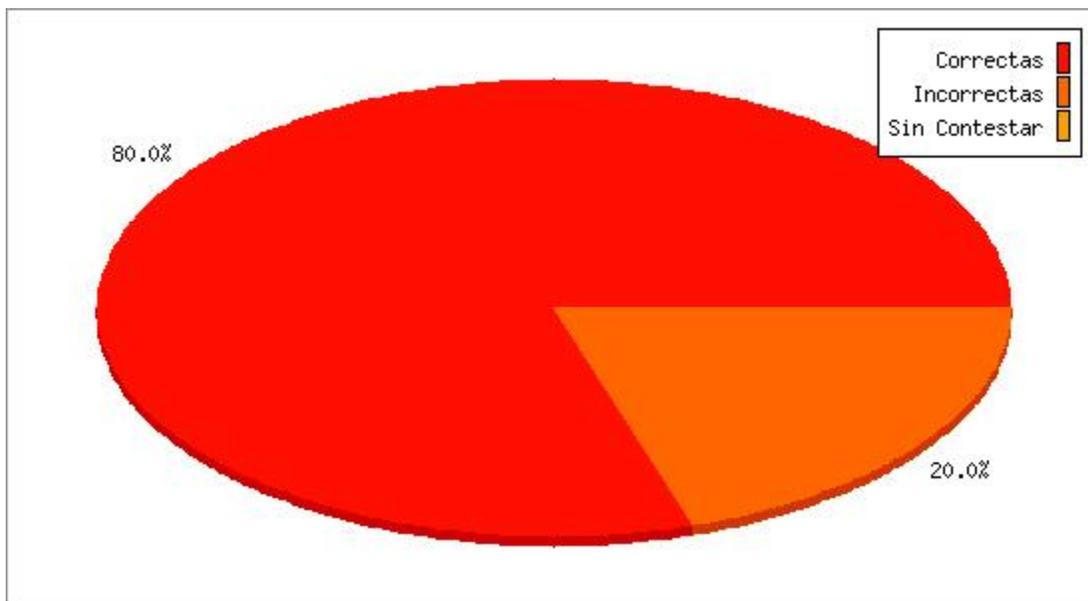
No. Identificación :	45014447
Nombres :	NATALY ARELYZ
Apellidos :	LIVIA OCHARAN
Dirección :	JR JUAN CASTILLA 963 ZONA D SAN JUAN DE MIRAFLORES
Teléfono :	4662685
Celular :	987597754
Género :	FEMENINO
Estado Civil :	SOLTERO
Area de Estudio :	OTRA
Escolaridad :	TECNICO
Fecha de Nacimiento :	1988-04-27

**C.I. SUPERVISOR DE SERVICIO ATENCION AL CLIENTE. TECNICO**  
EVALUACIONES DE CONOCIMIENTO

Nivel Preguntas	Calificación Obtenida	Preguntas Correctas	Preguntas Incorrectas	Preguntas sin Contestar
Total	12/15	8	2	0



15



**Fecha de Evaluación**

**Fecha Inicio :** 10 de Marzo del 2016

**Hora Evaluación :** 03:05:38

**Tiempo Utilizado :** 18 minuto(s) 35 segundo(s)

¿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?

C) ZREP0099 - 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.

A) Boleta y Factura.

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

B) 5 dias

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

D) 30 dias

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

B) Área de quejas y reclamos

Lee atentamente el caso y escribe tu respuesta en el cuadrado: 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.- hablaría con mi asesor para que me explique el motivo de sus tardanzas. y si no tiene un sustento seguiríamos con lo siguiente 2.- le pondría un aviso de desempeño verbal por ser primera vez 3.- si es concurrente le pongo el aviso de desempeño escrito y finalmente la suspensión de 1 día no remunerada. toda falta o tardanza tiene que tener un sustento.

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?

1- en este caso le indicaría al cliente que tiene el servicio del call center donde puede hacer su servicio de instalación si desea desde su hogar o si desea se puede acercar a las cabinas telefónicas para una pronta atención. si el cliente opta por el servicio a tienda me apoyo con un asesor para que derive a la tienda al call center mientras hago la devolución del producto. con respecto a mis asesores que no llegan a su hora le pondría un

aviso de desempeño por llegar tarde. indicandoles que tienen una malla programada y por ende es necesario que llegue puntual.

