Datos Personales

C.I. SUPERVISOR DE SERVICIO ATENCION AL CLIENTE. TECNICO

EVALUACIONES DE CONOCIMIENTO

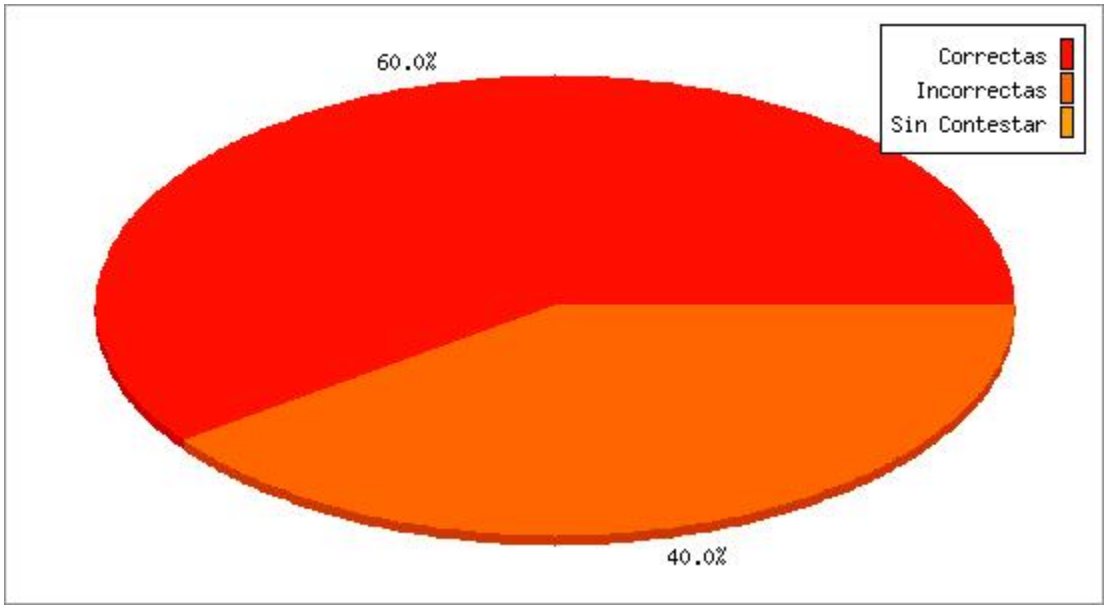
No. Identificación :	48114723
Nombres :	JEFERSON OMAR
Apellidos :	MICHUE LAZARO
Dirección :	CALLE LOS SAUCES S/N CERRO ALEGRE - IMPERIAL
Teléfono :	
Celular :	943156877
Género :	MASCULINO
Estado Civil :	SOLTERO
Area de Estudio :	GENERAL
Escolaridad :	SECUNDARIO
Fecha de Nacimiento :	1993-01-10

Evaluación General

C.I. SUPERVISOR DE SERVICIO ATENCION AL CLIENTE. TECNICO

EVALUACIONES DE CONOCIMIENTO

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



Fecha de Evaluación

Fecha Inicio : 09 de Marzo del 2016
Hora Evaluación : 02:45:26
Tiempo Utilizado : 36 minuto(s) 41 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?

✘ A) ZREP0069 – Semanal

Indica en qué situaciones se genera una Nota de Venta:

✘ D) N.A.

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.

✘ B) Boleta Factura y Nota de crédito

¿Cual es el plazo máximo que tiene el cliente si efectua una compra y deside 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 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 prograsiva.

Tendría una plática directamente con el asesor y le preguntaría si está estudiando o ha empezado a estudiar, o quizá si tiene algún problema o pendientes en casa. de acuerdo a su respuesta, recién le preguntaría el por qué llega tarde, y si coincide con las opciones anteriores se le acomodaría su horario como beneficio al estudio, y si fuese lo contrario (tardanza injustificada, estrés laboral) revisaría en cuánto tiempo acaba sus trabajos generalmente, si tiene algún inconveniente. reduciría momentáneamente el cargo de trabajo hasta que se ordene y adecue lo antes posible para ir al ritmo de todos.

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?

Daría prioridad de atención al cliente en post venta, ya que llega a la tienda por un reclamo, por ende esta insatisfecho y/o molesto y esa actitud podría ser peor si lo hago esperar, y que al final no volvería a la tienda por la doble mala atención (post-venta y piso de venta - vendedor) mientras

que al cliente de instalación de la persiana le indicaría al nuevo asesor que anote sus datos del cliente (DNI) y la firma indicándole el precio y procedimiento, hasta que termine con el mesón de post venta y me dirija directamente a ss.ee.