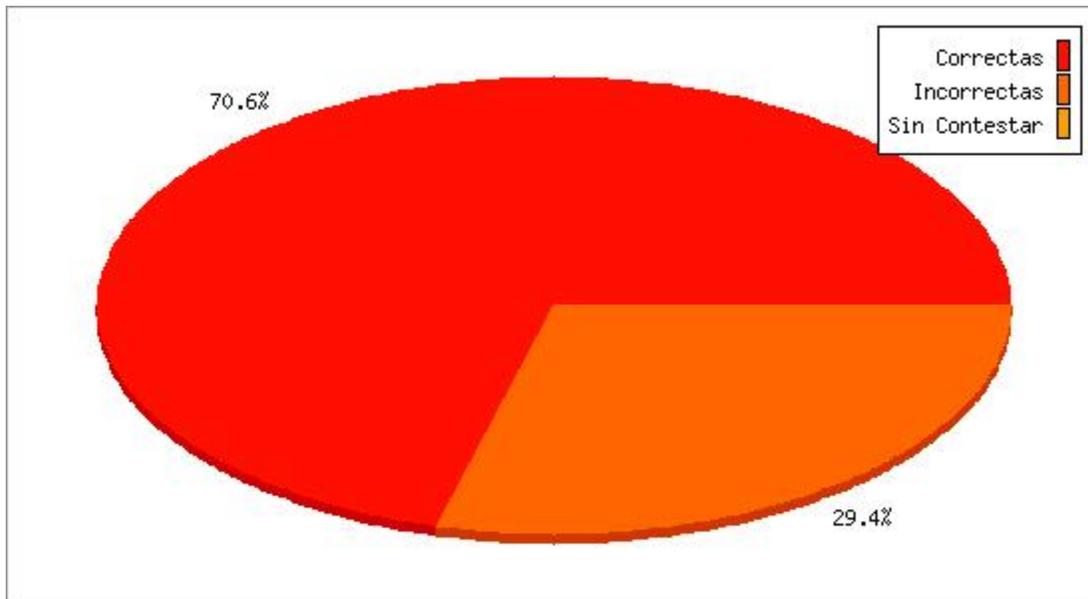


Nivel Preguntas	Calificación Obtenida	Preguntas Correctas	Preguntas Incorrectas	Preguntas sin Contestar
Total	11.4/20.000000059604645	12	5	0



Fecha de Evaluación

Fecha Inicio : 17 de Mayo del 2016

Hora Evaluación : 01:33:40

Tiempo Utilizado : 42 segundo(s)

a) Sodimac acepta cheques con fecha de pago diferido



b) Sodimac solo acepta cheques al portador



c) Una vez que el cliente haya cancelado con el cheque el cajero deberá entregarle al cliente su comprobante de pago



d) El cliente puede recoger su mercadería una vez que finanzas confirme a servicio al cliente que el cheque ha sido aceptado por el banco.



a) Se puede cancelar el plan media cuota CMR con varias formas de pago.



b) El retiro supercash efectuado en SODIMAC es de 1 a 24 cuotas.



c) El abono CMR en caja se realiza presentando la tarjeta CMR o el estado de cuenta.



¿Qué significa NPS?



c) Nivel promedio de Satisfacción.

a) El NPS mide la lealtad de los clientes de una empresa basándose en sus recomendaciones.



b) El NPS mide el bienestar del cliente en los Atributos de satisfacción en cajas, espera en caja, cajas con personal amabilidad del cajero.



c) El NPS a nivel general se basa en una sola pregunta: ¿Recomendaría este local a un familiar o amigo para comprar algún producto o servicio?



d) El NPS permite hacer comparaciones entre tiendas, encontrando oportunidades de mejora.



¿Qué obtenemos con la medición del NPS? Puede elegir más de una alternativa.

 Escuchar a los clientes en tiempo real, Identificar problemas y solucionarlos

A partir de que monto se deberán personalizar las boletas.

 S/ 700.00

¿En qué caso se puede hacer efectivo una nota de crédito valida en caja?

 La devolución será en nuevos soles y por un importe máximo de S/ 1500.00

¿Si el cliente desea utilizar una nota de crédito como forma de pago?

 Todas las anteriores.

Indicar cuál es el procedimiento correcto para realizar los extornos a tarjetas bancarias excepto CMR

 Post Venta hace la Nota de Crédito y el COP envía la Carta a Finanzas.

