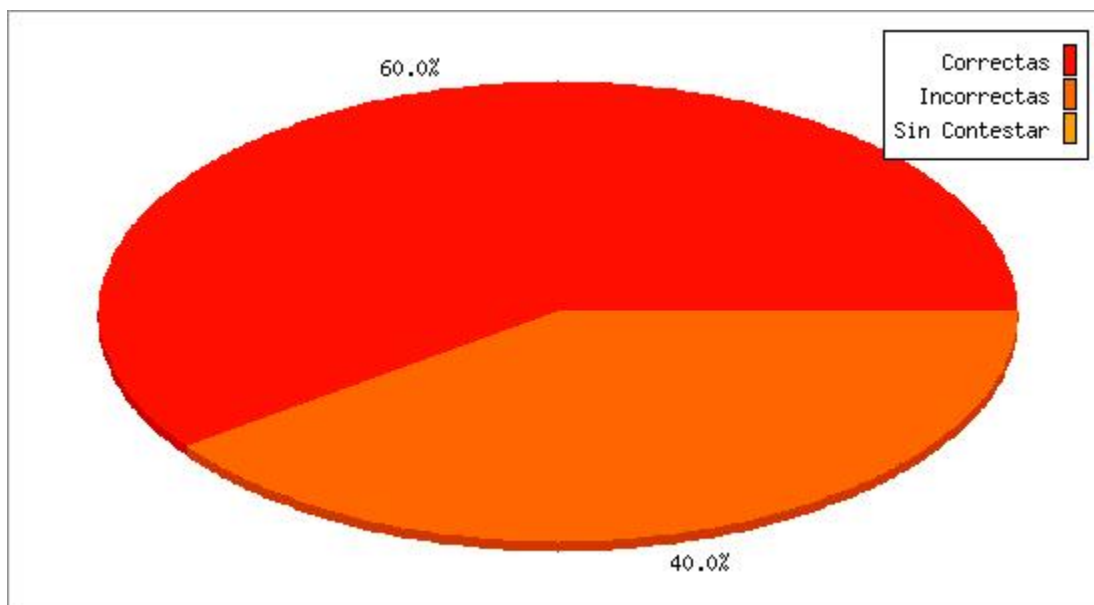


Nivel Preguntas	Calificación Obtenida	Preguntas Correctas	Preguntas Incorrectas	Preguntas sin Contestar
Total	15/26	12	8	0



Fecha de Evaluación

Fecha Inicio : 28 de Diciembre del 2016

Hora Evaluación : 02:53:03

Tiempo Utilizado : 06 minuto(s) 03 segundo(s)

Sodimac acepta cheques con fecha de pago diferido



F.

Sodimac solo acepta cheques al portador



V.

El cliente se lleva la mercadería una vez haya cancelado la compra.



V.

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



V.

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



F.

El retiro rapicash efectuado en SODIMAC y MAESTRO es de 1 a 24 cuotas.



V.

En un mismo abono se puede aceptar soles y dólares



F.

¿Qué significa NPS?



c) Nivel Promedio de Satisfacción

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



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 válida en caja?



La devolución será en nuevos soles y por un importe máximo de S/ 3000.00

¿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.



Servicios Especiales hace la Nota de Crédito y el Supervisor de Cajas envía la información a Finanzas o al operador.

¿Con que combinación de teclas podemos obtener el símbolo & (i comercial) para la personalización de documentos en las cajas?

 Ninguna de las anteriores.

¿Con que combinación de teclas podemos obtener el símbolo de @ para personalización de documentos en las cajas?

 En las cajas no puede salir este símbolo por ende se debe derivar a servicio al cliente.

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

 V

El abono CMR en caja se realizar presentando la tarjeta CMR o el estado de cuenta.

 V

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

 V

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

 V

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?

 F

