

OPOSICIONESACORREOS.E

S

Test 1 Tema 10

1. ¿Qué es la Calidad Total? Elige la definición correcta.
 - a) Desde la óptica de los clientes, es el resultado de un proceso de evaluación, donde el consumidor compara sus expectativas con la percepción del servicio que ha recibido.
 - b) Se puede definir como una estrategia de gestión de la organización, cuyo objetivo principal es satisfacer de una manera equilibrada las necesidades y expectativas de todos sus grupos de interés.
 - c) Es una forma de trabajar en cadena de cliente-proveedor que promueve la integración del esfuerzo de todos en la consecución de un objetivo común: proporcionar un producto a plena satisfacción de un cliente.
 - d) Es la definición de objetivos a través de un proceso participativo de planificación, basado en informaciones correctas, provoca compromiso, confianza y alineamiento y convergencia de las acciones dentro de la empresa.
2. ¿Cuál de las siguientes afirmaciones sobre la atención al cliente no es adecuada?
 - a) El trato no debe ser distante o indiferente, es importante ser amable y respetuoso
 - b) Los empleados de Correos representan la imagen de la Compañía en las oficinas.
 - c) Se debe aprender a valorar cuando hay que priorizar la atención al cliente sobre el resto de tareas de la oficina.
 - d) Ante una opinión o queja del cliente, no es acertado discutir, sino mantener una postura amable y abierta al diálogo.
3. ¿Cuál de los siguientes es un principio fundamental de la Calidad Total?
 - a) Satisfacción de los clientes.
 - b) Gestión de las personas.
 - c) Aceptar los errores.
 - d) Desarrollo de los recursos naturales.
4. Si el cliente solicita un servicio, debemos prestarle el servicio solicitado, atendiendo los siguientes criterios...Señala el incorrecto.

a) Cuando la atención al cliente es por vía telefónica el teléfono se debe atender sin demora.

b) Debemos identificar el perfil del cliente, para tener una idea rápida de los servicios que puede demandar, u otros complementarios que podemos ofrecerle en una venta en cruz.

c) Debemos emplear un lenguaje claro y comprensible, adecuando el vocabulario al cliente.

d) Nunca se ha de decir nada que desvalorice la marca Correos.

5. ¿A qué tipo de servicio pertenece la siguiente definición? Es el umbral del servicio aceptable, es el nivel mínimo al servicio o producto deseado es un servicio o producto relativamente bueno o regular.

a) Servicio adecuado.

b) Servicio deseado.

c) Servicio aceptado.

d) Servicio solicitado.

6. Es habitual que los clientes acudan a la oficina a solicitar información sobre productos o servicios. El empleado dispone de información sobre... Señala la opción incorrecta.

a) Códigos postales.

b) Localizador de envíos.

c) Calculador de tarifas.

d) Teléfonos de interés.

7. ¿Cuál de las siguientes es una de las líneas estratégicas más importantes dentro de los planes de mejora de Correos?

a) Calidad.

b) Eficiencia.

c) Externalización.

d) Diversificación.

8. Debemos organizar las tareas internas de la oficina, en aquellas actividades que sea posible, en función de la afluencia de clientes. Señala las horas de mayor y menor afluencia correctas.

a) Horas de mayor afluencia de clientes de 12:00 a 14:00 y de 17:30 a 19:30 hora y Horas de menor afluencia de clientes de 08:00 a 09:00 horas, de 14:30 a 16:30 horas y de 19:30 a 21:30 horas.

b) Horas de mayor afluencia de clientes de 11:00 a 13:00 y de 17:30 a 19:30 hora y Horas de menor afluencia de clientes de 08:00 a 10:00 horas, de 14:30 a 16:30 horas y de 19:30 a 21:30 horas.

c) Horas de mayor afluencia de clientes de 11:00 a 13:00 y de 17:30 a 19:30 hora y Horas de menor afluencia de clientes de

08:00 a 09:00 horas, de 14:30 a 16:30 horas y de 19:30 a 21:30 horas.

d) Horas de mayor afluencia de clientes de 08:00 a 09:00 horas, de 14:30 a 16:30 horas y de 19:30 a 21:30 horas y Horas de menor afluencia de clientes de 11:00 a 13:00 y de 17:30 a 19:30 hora

9. Las zonas de la oficina que se deben cuidar para dar una imagen en conjunto de calidad son...Señala la opción incorrecta.

a) Los mostradores de atención al público.

b) Los empleados.

c) El vestíbulo.

d) El almacén y archivo.

10. ¿Cuál de las siguientes no se corresponde con una de las fases de la venta presencial?

a) Aproximación al cliente.

b) Desarrollo de la venta.

c) Cierre de la venta.

d) Despedida.

RESPUESTAS CORRECTAS

1.b

2.c

3.a

4.b

5.a

6.d

7.d

8.c

9.b

10.d