

OPOSICIONESACORREOS.E

S

Test 2 Tema 10

1. Los clientes pueden reclamar a través de diferentes vías. Señala la opción incorrecta.

- a) Llamando al teléfono de atención al cliente 915 197 197 o en el teléfono gratuito 900 400 004.
- b) A través de la web.
- c) A través de la App de Correos.
- d) Presencialmente en las oficinas de Correos.

2. ¿Cuál es el plazo mínimo y máximo para realizar una reclamación por pérdida o extravío de un Paquete Azul?

- a) 10 días y 4 meses.
- b) 7 días y 4 meses.
- c) 3 días y 1 año.
- d) 3 días y 21 días.

3. No siempre podremos darle al cliente el _____, pero hemos de darle, cuando menos, un _____ (es el nivel mínimo de calidad que el cliente está dispuesto a aceptar). Un buen negocio implica un _____ y un buen servicio consiste en satisfacer o superar las expectativas y necesidades del cliente. Por el contrario, un _____ implica costes muy altos: atender quejas, repetir el trabajo mal hecho o buscar soluciones.

- a) Servicio adecuado, servicio deseado, mal servicio, buen servicio.
- b) Servicio deseado, servicio adecuado, buen servicio, mal servicio.
- c) Buen servicio, servicio deseado, servicio adecuado, mal servicio.
- d) Servicio deseado, servicio adecuado, mal servicio, buen servicio.

4. ¿De qué indemnización por demora dispone el Paquete Postal Internacional económico?

- a) DT + 40 DEG + 4,5 DEG/Kg + Seguro en caso de haberlo contratado, con cobertura máxima de 3000€.
- b) DT sin valores añadidos.
- c) DT + 52,98€ + valor asegurado en caso de haber contratado seguro, con cobertura máxima de 3000€.

- d) Ninguna es correcta.
5. ¿Cuál de los siguientes no se corresponde con uno de los criterios de la Calidad en Correos?
- a) Cumplir las promesas.
 - b) Actitud positiva.
 - c) Accesibilidad.
 - d) Competencia del personal.
6. ¿Qué condiciones y coberturas por demora incluye el Paq Estándar, Premium y Today Nacional?
- a) Plazos entrega garantizados admisión antes 16:00, resto +1 día. Envíos destino u origen Andorra, Canarias, Ceuta y Melilla, no contabiliza tiempo tramitación aduanera.
 - b) Comunicar deterioro a la recepción del envío o se considerará envío entregado en buen estado. No se admite reclamación por daño/deterioro o falta de contenido constatado posterior a entrega.
 - c) Entrega mismo día (admisión antes 13:00 y destino localidades con USE), mañana día hábil siguiente (resto envíos). Excluye sábados, domingos y festivos.
 - d) Los plazos dependerán del destino.
7. El Decálogo de la Calidad incluye los compromisos asumidos por Correos en materia de calidad, que implican beneficios para los principales grupos de interés de la organización: personal, clientes externos e internos, proveedores, aliados estratégicos y ciudadanos. ¿Cuál de los siguientes compromisos es correcto?
- a) El valor de los productos.
 - b) Gestión directiva.
 - c) Orientación al cliente y hacia los resultados.
 - d) Relación mutuamente beneficiosa con la sociedad.
8. Las solicitudes sobre el servicio imputadas a la oficina deben tratarse de inmediato. El tratamiento se desarrolla en varios niveles. Indica la incorrecta.
- a) Actuaciones sobre el producto.
 - b) Actuaciones sobre la causa de la Solicitud.
 - c) Actuaciones sobre el Cliente.
 - d) Análisis de las Solicitudes imputadas.
9. Señala la opción correcta sobre los costes de la calidad.
- a) La baja calidad produce una pérdida de entre el 50% y el 70% de los clientes.
 - b) La calidad cuesta, pero el resultado final es mayor y más barato que la mala calidad.
 - c) Ganar un cliente cuesta 6 veces más que mantener a los ya existentes.

- d) Cada cliente bien atendido nos recomienda a 3 consumidores.
Cada cliente insatisfecho cuenta su historia a 20 personas.
10. Se puede informar al cliente que, de forma adicional, en la web de Correos, si introduce el número de la Solicitud y el número de su documento (DNI, NIF, CIF, Pasaporte) tiene la opción de...Señala la opción incorrecta.
- a) Añadir nueva información al expediente de su Solicitud.
 - b) Consultar el estado de tramitación de su Solicitud.
 - c) Acceder a la carta que le envía Correos con la resolución dada a su Solicitud.
 - d) Modificar la Solicitud.

RESPUESTAS CORRECTAS

- 1.c
- 2.a
- 3.b
- 4.d
- 5.b
- 6.a
- 7.c
- 8.a
- 9.b
- 10.d