

---

**Solucionario de**

# ejercicios de autoevaluación



---

## Ejercicios de autoevaluación

### Unidad de Aprendizaje 1

**1. Identifica cuáles de los siguientes elementos generan satisfacción en el cliente.**

- a. Rapidez en la entrega de servicios.**
- b. La no utilización de la asertividad.
- c. Eficacia en la resolución de conflictos.**
- d. Cortesía y amabilidad de los empleados.**

**2. Indica si las siguientes afirmaciones son verdaderas o falsas.**

a. Un buen comunicador utilizará siempre tecnicismos para dirigirse a su interlocutor.

- Verdadero
- Falso

b. El vocabulario utilizado deberá adaptarse siempre a cada tipo de persona, a su nivel sociocultural y a sus necesidades y deseos.

- Verdadero
- Falso

**3. El coste asociado a la corrección de un error será menor mientras antes se detecte en el proceso de desarrollo del producto o servicio. En base a esto, relaciona cada coste porcentual con el grupo al que corresponde.**

- a. Prevención
- b. Evaluación
- c. Fallos externos
- d. Fallos internos

- b.** 10 % al 50 %
- a.** 5 %
- d.** 25 % al 40 %
- c.** 20 % al 40 %

**4. Determina cuáles de las siguientes herramientas son de uso cotidiano por las empresas para realizar investigaciones de mercado.**

- a. *Telemarketing*
- b. Entrevistas**
- c. Sondeos
- d. *Hinterland*

**5. Indica si las siguientes afirmaciones son verdaderas o falsas.**

- a. Los motivos emocionales que determinan el comportamiento del consumidor responden a los deseos de las personas.

- Verdadero
- **Falso**

- b. Los motivos selectivos responden principalmente a la satisfacción de los sentidos.

- Verdadero
- **Falso**

**6. Respecto a los factores que influyen en el comportamiento del consumidor, determina cuál de los siguientes corresponde a factores personales.**

- a. Motivación
- b. Percepción
- c. Estilo de vida**
- d. Creencias

7. El comportamiento de compra que se da en productos caros en los que el consumidor no suele comparar mucho antes de realizar una compra se denomina:

- a. Búsqueda variada
- b. Habitual
- c. Reductor de disonancia**
- d. Complejo



---

## Ejercicios de autoevaluación

### Unidad de Aprendizaje 2

#### 1. Indica si las siguientes afirmaciones son verdaderas o falsas.

a. Los clientes internos conforman la principal fuente de ingresos de la organización.

- Verdadero
- Falso

b. Si no existe una buena relación entre los clientes internos de una organización, pueden surgir enfrentamientos que redunden en un mal servicio al cliente externo.

- Verdadero
- Falso

c. Las personas que se encuentran directamente en contacto con el cliente deben tener una actitud abierta que les ayude a ponerse en el lugar de los clientes y comprender mejor sus necesidades.

- Verdadero
- Falso

#### 2. Para conseguir que los trabajadores adopten un proceso de mejora continua, desde la empresa se seguirán las siguientes recomendaciones:

a. Se definirán objetivos ambiguos y alcanzables.

**b. Los trabajadores deben poseer autonomía para desarrollar su trabajo.**

c. La empresa ofrecerá al empleado retroalimentación sobre sus progresos.

d. Las empresas confiarán siempre en sus empleados.

**3. Según la obra *Customer Service: Meaning and Measurement*, identifica cuál de los siguientes elementos se clasifica como “durante la venta”.**

- a. Disponibilidad de existencias.**
- b. Política de servicio al cliente.
- c. Servicios de gestión y apoyo.
- d. Trazabilidad del producto.

**4. Ordena las fases de implantación de un sistema de gestión de la calidad.**

- 2. Certificación
- 3. Acreditación
- 1. Normalización

**5. Identifica cuáles de los siguientes elementos conforman la satisfacción del cliente.**

- a. Rendimiento percibido**
- b. Expectativas**
- c. Niveles de satisfacción**
- d. Valor añadido

---

## Ejercicios de autoevaluación

### Unidad de Aprendizaje 3

#### 1. Ordena las fases en la atención al cliente.

- 2. Acogida
- 3. Atención
- 4. Información
- 1. Presentación
- 5. Cierre de la venta y despedida

#### 2. Relaciona cada técnica de cierre de ventas con su descripción.

- a. La balanza.
- b. La acción.
- c. Los detalles.
  
- c. El vendedor hará ver al cliente que es él quien tiene el poder de decisión, haciendo que se sienta protagonista.
- a. El vendedor debe ir enumerando las ventajas e inconvenientes del producto, haciendo énfasis sobre las ventajas y procurando presentar los inconvenientes de una forma casi imperceptible para el cliente.
- b. Consiste en hacer que el cliente realice una acción determinada que lo lleve a adquirir el producto.

#### 3. Indica si las siguientes afirmaciones son verdaderas o falsas.

- a. La escucha activa significa escuchar y entender la comunicación desde el punto de vista del que habla.
  - Verdadero
  - Falso

b. La empatía es la capacidad de entender los pensamientos y emociones ajenas, de ponerse en el lugar de los demás y compartir sus sentimientos.

- Verdadero
- Falso

**4. En cuanto a los componentes de la escucha activa, los elementos de aprobación o negociación breves y concisos son:**

- a. Componentes emocionales.
- b. Componentes no verbales.
- c. Componentes verbales.**
- d. Componentes gestuales.

**5. El elemento que hace referencia a la velocidad con la que el emisor transmite el mensaje se denomina:**

- a. Entonación
- b. Articulación
- c. Kinestesia
- d. Locución**

---

## Ejercicios de autoevaluación

### Unidad de Aprendizaje 4

**1. Indica si las siguientes afirmaciones son verdaderas o falsas.**

a. Las quejas de los clientes deben ser tratadas como algo personal, así conseguiremos implicarnos más en su resolución.

- Verdadero
- Falso

b. Cuando se recibe una queja por parte de un cliente, es conveniente intentar minimizarla para hacer ver que no es tan grave como parece.

- Verdadero
- Falso

c. Cuando se recibe una queja, el empleado debe mostrarse comprensivo con el cliente.

- Verdadero
- Falso

**2. Determina cuáles son los componentes del sistema emocional.**

- a. Los pensamientos.
- b. Las respuestas emocionales.
- c. La actitud frente a los problemas.
- d. Las acciones y comportamientos.

**3. Identifica cuáles de las siguientes técnicas ayudan a controlar las emociones.**

- a. Uso del sentido del humor.
- b. Tomar descansos.
- c. Intentar concentrarse más para seguir con la misma tarea.
- d. Reorientar la energía emocional.

**4. Indica si las siguientes afirmaciones son verdaderas o falsas.**

a. Las quejas son positivas para la empresa, pues constituyen una valiosa fuente de información.

- **Verdadero**
- Falso

b. Como norma general, las empresas no suelen contestar a las quejas o reclamaciones de los consumidores.

- Verdadero
- **Falso**

c. Una buena política de quejas puede ayudar a fidelizar a los clientes.

- **Verdadero**
- Falso

**5. Determina cuáles son los aspectos básicos que desarrollan la asertividad.**

- a. Tolerancia**
- b. Pasividad
- c. Agresividad
- d. Comunicación directa**

**6. La técnica asertiva consistente en la repetición de una frase que exprese claramente lo que se desea de la otra persona se denomina...**

- a. ... banco de niebla.
- b. ... disco rayado.**
- c. ... aserción negativa.
- d. ... interrogación negativa.