

---

**Solucionario de**

# ejercicios de autoevaluación



---

## Ejercicios de autoevaluación

### Unidad de Aprendizaje 1

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

a. Las empresas centradas en el cliente tratan de buscar soluciones a corto plazo.

- Verdadero
- **Falso**

b. Las empresas centradas en el cliente realizan promociones internas del personal que se basan en la antigüedad y en las habilidades personales.

- **Verdadero**
- Falso

c. En las empresas centradas en sí mismas las decisiones son tomadas por el equipo directivo.

- **Verdadero**
- Falso

d. En las empresas centradas en el cliente, el personal dedica más tiempo a satisfacer a los directivos que a los clientes.

- Verdadero
- **Falso**

#### 2. Determina cuáles de los siguientes elementos deben valorarse en los procesos internos de atención al cliente.

a. **Hay que evaluar y observar a las personas que atienden al cliente.**

b. Debe realizarse un control exhaustivo de las acciones llevadas a cabo por el personal de ventas, de cara a mejorar el servicio al cliente para confirmar que se adaptan a los protocolos de actuación de la empresa.

- c. **Es fundamental mantener al personal motivado y recompensarle por su trabajo.**
- d. **Se deben analizar los ciclos de servicio; esto permitirá tener en cuenta las distintas temporadas.**

**3. Ordena las fases que integran el proceso de orientación al cliente de una empresa.**

- 1.** Investigar las necesidades del interesado.
- 2.** Distribución de la información a toda la empresa.
- 3.** Analizar la satisfacción del consumidor.

**4. Identifica cuál de los siguientes elementos es un sistema de medición directa.**

- a. Sistema de quejas.
- b. Buzón de sugerencias.
- c. Reuniones periódicas con los clientes.
- d. Cuestionario de satisfacción.**

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

- a. Uno de los objetivos de las empresas que adoptan la cultura de servicio y que están orientadas al cliente es personalizar los servicios en función de los usuarios.

- **Verdadero**
- Falso

- b. Uno de los objetivos de las empresas que adoptan la cultura de servicio y que están orientadas al cliente es innovar para mejorar el servicio.

- **Verdadero**
- Falso

---

## Ejercicios de autoevaluación

### Unidad de Aprendizaje 2

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

a. El principal inconveniente del correo electrónico es que no permite llevar el hilo de las conversaciones.

- Verdadero
- **Falso**

b. La mensajería instantánea, al igual que el correo electrónico, permite enviar archivos, videos, enlaces URL e imágenes.

- **Verdadero**
- Falso

#### 2. En función de quien proporciona el buzón de correo se distingue:

- a. Correo POP.
- b. Correo web.
- c. Correo profesional.**
- d. Correo administrativo.

#### 3. Identifica las principales características de la aplicación *WhatsApp*.

- a. No se puede conversar de forma asincrónica.
- b. Ofrece aviso de presencia.**
- c. El cliente que utiliza la aplicación siempre espera una respuesta inmediata.
- d. Solo puede ser utilizada en *smartphones*.

#### 4. Ordena las fases que se dan en una conversación telefónica.

1. Prepararse
2. Acoger
3. Sondear
4. Resolver
5. Cerrar

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

a. Se denomina *call center* al departamento de atención al cliente de una empresa.

- Verdadero
- **Falso**

b. El principal objetivo del CRM es fortalecer la comunicación entre la empresa y sus clientes.

- **Verdadero**
- Falso

**6. Identifica cuáles son los principales servicios que puede prestar un *call center*.**

a. Contestar a los correos electrónicos de los clientes.

**b. Toma de pedidos.**

**c. Realización de encuestas.**

**d. Ayuda social en catástrofes humanitarias.**

**7. Relaciona las siguientes herramientas de apoyo a la atención al cliente con sus principales características.**

a. Asistente virtual

b. Soporte técnico remoto

c. FAQ

d. Chat *online*

**d.** Permite mantener con el cliente una conversación basada en el texto.

**a.** Consiste en ofrecer un ChatBot automatizado.

**c.** Consiste en ofrecer a los clientes de la empresa un listado con las preguntas más frecuentes que estos suelen realizar.

**b.** Este servicio permite solucionar incidencias a distancia en terminales informáticos.

8. En la redacción de un correo electrónico, ¿qué normas sintácticas deben ponerse en práctica?

- a. **Utilizar verbos activos.**
- b. Dar el máximo de detalles.
- c. **Utilizar oraciones positivas.**
- d. Utilizar estructuras complejas para hacer las frases.

9. Indica si las siguientes afirmaciones son verdaderas o falsas.

a. Las campañas de *remarketing* se dirigen al público en general, sin realizar ningún tipo de segmentación.

- Verdadero
- **Falso**

b. El *remarketing* estándar muestra anuncios de productos o servicios que el usuario ha visitado con anterioridad.

- Verdadero
- **Falso**

c. Los clientes de la tienda virtual prefieren comunicarse mediante el chat antes que utilizar el correo electrónico o el teléfono.

- **Verdadero**
- Falso

10. ¿Qué *software* permite insertar un chat en la página web?

- a. *Sarbacane Suite*
- b. *Smartbok*
- c. ***Smartsupp***
- d. *Call center*



---

## Ejercicios de autoevaluación

### Unidad de Aprendizaje 3

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

a. Las TIC tienen una gran influencia en todos los sectores de la sociedad.

- Verdadero
- Falso

b. En el proceso comunicativo utilizado en las TIC solo se puede utilizar texto.

- Verdadero
- Falso

c. El uso cada vez más extendido en la sociedad de estas tecnologías está propiciando una rápida evolución del sector tecnológico.

- Verdadero
- Falso

#### 2. Determina cuáles son las consecuencias de no actualizar las redes sociales.

- a. Pérdida de credibilidad.
- b. Pueden llevar al cierre de la empresa.
- c. Pérdidas económicas.
- d. Perjudica la imagen de marca.

#### 3. Respecto a *PrestaShop*, señala las opciones correctas.

- a. Desde el *backoffice* se gestionan los contenidos y complementos de la tienda virtual.
- b. Es una aplicación gratuita de código cerrado.
- c. El *frontoffice* es la parte de la tienda visible para el público.
- d. Solo se muestra en inglés.

**4. ¿Cuál de los siguientes programas es un *plugin* que se instala en *WordPress*?**

- a. *PrestaShop*
- b. *Shopify*
- c. *Smartsapp*
- d. ***WooCommerce***

**5. ¿Cuál de los siguientes CMS para la creación de tiendas virtuales son gratuitos y de código abierto?**

- a. *Shopify*
- b. *Smartsapp*
- c. ***WooCommerce***
- d. *PrestaShop*

**6. Identifica qué CMS integra una función para minimizar el ratio de abandono del carrito de la compra.**

- a. ***Shopify***
- b. *Weecomments*
- c. *WooCommerce*
- d. *PrestaShop*

**7. Identifica cuál de las siguientes plataformas de venta por internet ofrece a sus clientes artículos propios.**

- a. *eBay*
- b. *Alibaba*
- c. *Livebox*
- d. ***Amazon***

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

- a. Un gestor de opiniones no permite que las opiniones de los usuarios sean borradas por la empresa.

- **Verdadero**
- **Falso**

b. Para realizar un *webinar* es necesario un servidor *streaming*.

- Verdadero
- Falso

c. Para acreditarse con el sello de *Confianza Online* bastará que la empresa base sus prácticas comerciales en el código ético elaborado por la organización.

- Verdadero
- Falso

**9. El seminario que se imparte de forma telemática y se realiza a un grupo de personas que se encuentran en comunicación directa con su interlocutor se denomina...**

- a. ... CMS.
- b. ... pandemonium.
- c. ... *webinar*.**
- d. ... chat en vivo.

