
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.