

Examen de Servicio al cliente

Nombre: _____ Fecha: _____

Tipo: Completación

1.- El cliente _____ . Descontento. Atrapado, no puede cambiar o le resulta caro. Es un vengativo opositor en potencia.

2.- _____ es la razón de existir de cualquier negocio (Albrecht & Bradford, 1990) y por la cual las empresas dirigen sus políticas.

3.- El cliente _____ Entra y sale de nuestro negocio, sin ningún compromiso. Al menos no habla de nosotros.

4.- _____ es donde confluye la oferta y la demanda.

5.- El cliente _____ Busca alternativas a nuestro servicio.

Descontento

Tipo Selección

Instrucción: Arrastre las respuestas correctas al cuadro correspondiente.

4 p's del Marketing Mix	Transparencia
	Producto
	Plaza
	Personalización
Tendencias en el servicio al cliente	Modelos predictivos
	Honestidad y congruencia
	Promoción
	Claridad y apego a los procesos
Mandamientos del Servicio al cliente	Lenguaje corporal positivo
	Precio