**PREGUNTAS SERVICIO AL CLIENTE**

**EVALUACION No. 2**

**Responda las siguientes preguntas, marcando con una X, donde considere necesario.**

1. ¿Cuándo un cliente te pregunta, atiendes todas sus inquietudes o requerimientos?

 Verdadero ( ) Falso ( )

1. ¿Es importante capacitar al personal nuevo y experimentado en el servicio al cliente?

 Verdadero ( ) Falso ( )

1. ¿Es importante involucrar al personal, con los problemas de los clientes?

 Verdadero ( ) Falso ( )

1. ¿Es importante, empoderar, celebrar e incentivar al personal?

 Verdadero ( ) Falso ( )

1. ¿Es importante generar lealtad con un cliente?

 Verdadero ( ) Falso ( )

1. ¿Es importante atender todas las quejas de un cliente?

 Verdadero ( ) Falso ( )

1. ¿Cuándo atiendes a un cliente puedes emplear un lenguaje negativo?

 Verdadero ( ) Falso ( )

1. ¿Hay que demostrar interés y agradecimiento por los clientes?

 Verdadero ( ) Falso ( )

1. ¿Siempre hay que escuchar a los clientes?

 Verdadero ( ) Falso ( )

1. ¿Es necesario evaluar la satisfacción de un cliente con una encuesta de servicio?

 Verdadero ( ) Falso ( )