

Principles of Customer Service

Επίπεδο 1

8992-11-011
Δείγμα Εξέτασης 1

Αυτό το έγγραφο πρέπει να επιστραφεί με την εργασία του υποψηφίου, διαφορετικά η εγγραφή του θα ακυρωθεί και δε θα εκδοθεί αποτέλεσμα.



Όνομα υποψηφίου (Κεφαλαία γράμματα)

Κωδικός Ε.Κ.

Ημερομηνία

Επιτρεπόμενος Χρόνος: 1 ώρα (συν 5 λεπτά χρόνος ανάγνωσης)

Μέρος Α Απαντήστε **και τις 12** ερωτήσεις του Μέρους Α. Οι απαντήσεις σας θα πρέπει να γραφτούν στο φυλλάδιο ερωτήσεων στο χώρο που διατίθεται.

Μέρος Β Απαντήστε σε **όλες** τις ερωτήσεις του Μέρους Β.

Όλες οι τελικές απαντήσεις θα πρέπει να γράφονται με μπλε ή μαύρο μελάνι.

Αν χρησιμοποιηθούν επιπρόσθετα (ξεχωριστά) φύλλα χαρτιού, σιγουρευτείτε ότι κάθε σελίδα φέρει ευκρινώς γραμμένο το όνομά σας.

Επιτρέπεται η χρήση Αριθμομηχανών και λεξικών της Αγγλικής γλώσσας και μητρικών γλωσσών.

Για χρήση μόνο από τον εξεταστή

Μέρος Α	Μέρος Β	Σύνολο
24	16	40

Μέρος Α – 24 βαθμοί

Απαντήστε σε όλες τις ερωτήσεις αυτού του μέρους.

1. Περιγράψτε τι σημαίνει ο όρος
α) εσωτερικός πελάτης..... (1 βαθμός)
β) εξωτερικός πελάτης (1 βαθμός)
2. Γράψτε **ένα** παράδειγμα αιτήματος από έναν
α) εσωτερικό πελάτη (1 βαθμός)
β) εξωτερικό πελάτη..... (1 βαθμός)
3. Προσδιορίστε **δύο** προσδοκίες που έχει ένας πελάτης όταν μπαίνει για πρώτη φορά σε ένα κατάστημα.
.....
..... (2 βαθμοί)
4. Προσδιορίστε **δύο** θετικά μη-φραστικές ενδείξεις (non-verbal signals) που μπορείτε να χρησιμοποιήσετε για να δείξετε ενδιαφέρον, όταν εξυπηρετείτε έναν πελάτη.
.....
..... (2 βαθμοί)
5. Προσδιορίστε **δύο** αρνητικά μη-φραστικές ενδείξεις (non-verbal signals) που μπορεί να δείξουν αδιαφορία, όταν εξυπηρετείτε έναν πελάτη.
.....
..... (2 βαθμοί)
6. Υπάρχουν αρκετοί τρόποι επικοινωνίας με τους πελάτες.
α) Αναφέρετε **μια** φραστική μέθοδο (verbal) που μπορεί να χρησιμοποιηθεί για να επικοινωνήσετε με πελάτες.
..... (1 βαθμός)
β) Αναφέρετε **μια** μη-φραστική (non-verbal) μέθοδο που μπορεί να χρησιμοποιηθεί για να επικοινωνήσετε με πελάτες.
..... (1 βαθμός)

7. Δείξτε ποιες από τις ακόλουθες πληροφορίες είναι εμπιστευτικές, εισάγοντας ένα “ναι” ή ένα “όχι” στον παρακάτω πίνακα.

Πληροφορία	Εμπιστευτικό (ναι ή όχι)
Τηλέφωνο πελάτη	
Ημερομηνία παράδοσης του φορητού υπολογιστή του πελάτη	
Όνομα πωλητή	
Αριθμός πιστωτικής κάρτας του πελάτη	

(4 βαθμοί)

8. Αναφέρετε **μία** πηγή πληροφόρησης που θα βοηθούσε στο χειρισμό/στη διευθέτηση του ερωτήματος ενός πελάτη.

.....

(1 βαθμός)

9. Γράψτε **μία** λειτουργία μιας ηλεκτρικής τοστιέρας που να την κάνει να εξυπηρετεί το σκοπό αγοράς της (fit for purpose).

.....

(1 βαθμός)

10. Αναφέρετε **δύο** οδηγίες για την αντιμετώπιση ενός δύσκολου και θυμωμένου πελάτη.

.....

.....

(2 βαθμοί)

11. Αναφέρετε **δύο** παραδείγματα παραπόνου πελάτη.

.....

.....

(2 βαθμοί)

12. Προσδιορίστε **δύο** πληροφορίες που πρέπει να καταγραφούν στο αρχείο παραπόνων ενός πελάτη (customer complaint log).

.....

.....

(2 βαθμοί)

(Σύνολο 24 βαθμοί)

Μέρος Β – 16 βαθμοί

Εργάζεσαι σαν βοηθός στο τμήμα πωλήσεων (junior sales assistant) ως υφιστάμενος του Γιώργου Ιωάννου, τον Επικεφαλής Σύμβουλο Εξυπηρέτησης Πελατών (Senior Customer Services Advisor). Σήμερα θα είσαι στο πόστο της Εξυπηρέτησης Πελατών και έχεις να διεκπεραιώσεις τις ακόλουθες εργασίες:

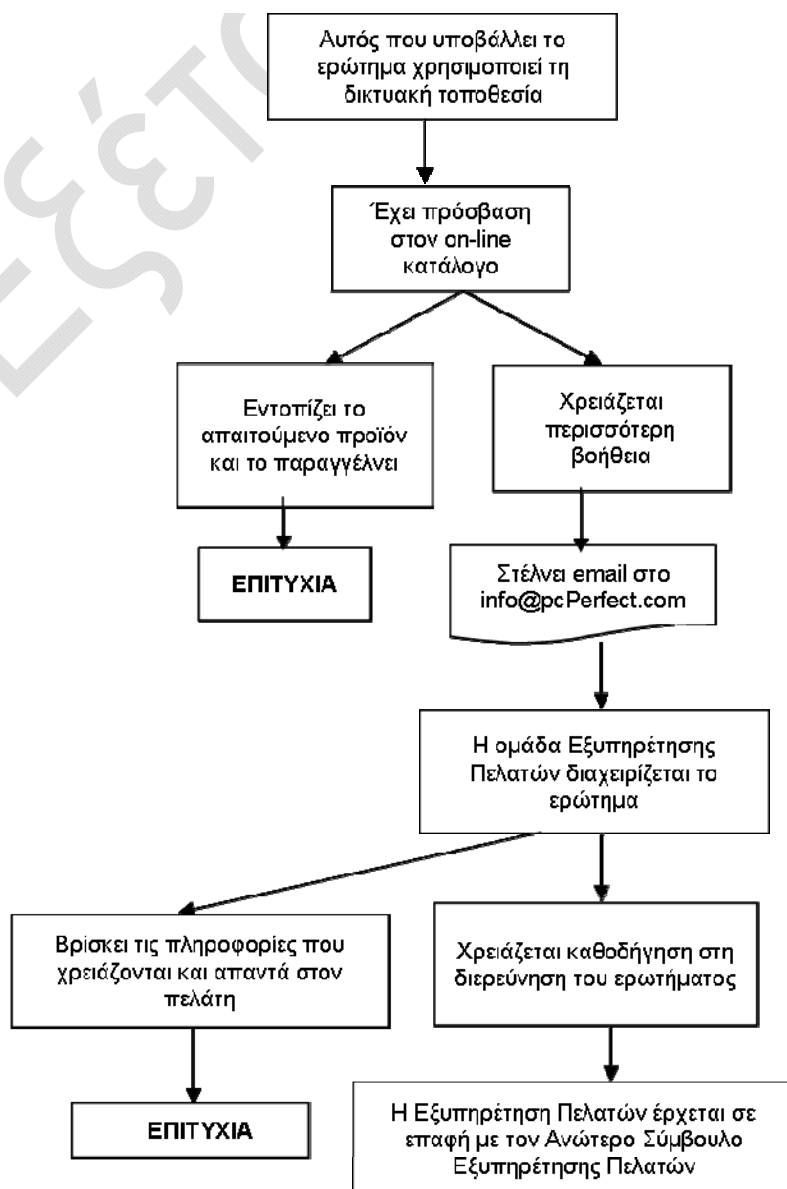
- Να γράψεις ένα μήνυμα ηλεκτρονικού ταχυδρομείου (email)
- Να γράψεις το προσχέδιο μια εσωτερικής αναγγελίας (in store notice)
- Να δημιουργήσεις μια λίστα με ερωτήσεις που θα βοηθούν έναν αναποφάσιστο πελάτη

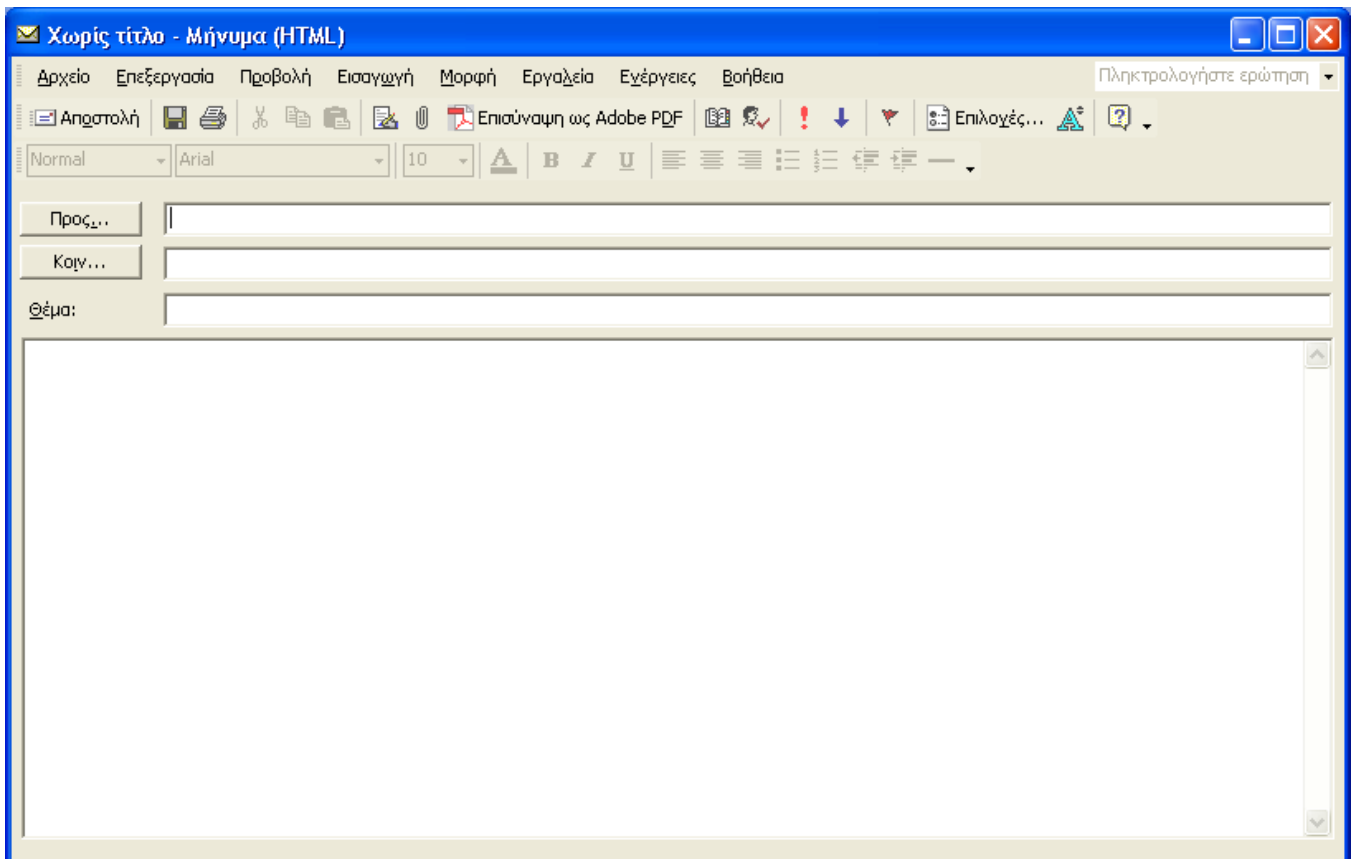
1. Έχεις παραλάβει το παρακάτω μήνυμα ηλεκτρονικού ταχυδρομείου (email) από τον πελάτη Γιάννη Παπαδόπουλο. Δεν έχεις καταφέρει να βρεις τις απαιτούμενες πληροφορίες. Χρησιμοποίησε το διάγραμμα ροής για να προσδιορίσεις το επόμενο βήμα δράσης σου και χρησιμοποίησε το κενό μήνυμα ηλεκτρονικού ταχυδρομείου (email) που υπάρχει στην επόμενη σελίδα και τις πληροφορίες επαφών που δίνονται παρακάτω για να παρακολουθήσεις (follow up) το ερώτημα.

Προς...	info@pcPerfect.com
Κοιν...	
@έμα:	A1 Notebook 4939AL
Μπορείτε παρακαλώ να με ενημερώσετε αν είναι δυνατόν να προσθέσω έξτρα USB θύρες στο παραπάνω φορητό ηλεκτρονικό υπολογιστή και αν ναι ποιο θα είναι το κόστος.	
Γιάννης Παπαδόπουλος	

← Προηγούμενο	→ Επαφές	Αντ - Παπ
Αντωνίου, Αναστάσιος		
Όνοματεπώνυμο:	Αναστάσιος Αντωνίου	
Θέση στην εταιρεία:	Γενικός Διευθυντής	
Ηλ. διεύθυνση:	aantoniou@pcPerfect.com	
Λουκής, Νίκος		
Όνοματεπώνυμο:	Νίκος Λουκής	
Θέση στην εταιρεία:	Πωλητής Διεύθυνσης	
Ηλ. διεύθυνση:	nloukis@pcPerfect.com	
Νικολάου, Δημήτρης		
Όνοματεπώνυμο:	Δημήτρης Νικολάου	
Θέση στην εταιρεία:	Διευθυντής Αγορών	
Ηλ. διεύθυνση:	dnikolaou@pcPerfect.com	
Παπαδόπουλος, Γιάννης		
Όνοματεπώνυμο:	Γιάννης Παπαδόπουλος	
Θέση στην εταιρεία:	Ανώτερος Σύμβουλος Εξυπηρ...	
Ηλ. διεύθυνση:	gpadopoulos@pcPerfect.com	

ΔΙΑΓΡΑΜΜΑ ΡΟΗΣ ΕΡΕΥΝΑΣ ΧΡΗΣΤΗ ΤΟΥ ΔΙΑΔΙΚΤΥΟΥ





(6 βαθμοί)

2. Το γραφείο υπολογιστή Verso δεν έχει τις αναμενόμενες πωλήσεις σε μαύρο χρώμα. Σου έχει ζητηθεί να γράψεις ένα προσχέδιο μιας αναγγελίας που θα αναρτηθεί στο κατάστημα προκειμένου να γίνει μια προσπάθεια πώλησης του αποθέματος του γραφείου στη μισή τιμή. Χρησιμοποίησε το παρακάτω κενό χώρο για να γράψεις το προσχέδιο μιας αναγγελία περιγράφοντας τα χαρακτηριστικά του χωρίς να ξεχάσεις να συμπεριλάβεις την τιμή προσφοράς.



Το γραφείο υπολογιστή Verso με συρόμενο συρτάρι πληκτρολογίου. Ευκαιρία, διαθέσιμο σε μαύρο χρώμα ή απομίμηση ξύλου πεύκου. 85 €

3. Ένας πελάτης σου έχει ζητήσει συμβουλές σχετικά με την αγορά ενός γραφείου υπολογιστή καθώς δεν είναι σίγουρος πώς να επιλέξει ένα γραφείο από τη γκάμα που υπάρχει διαθέσιμη. Απαρίθμησε **τρεις** ερωτήσεις που θα του κάνεις με σκοπό να τον βοηθήσεις να αποφασίσει ποίο γραφείο να αγοράσει.

1

.....

2

.....

3

.....

(6 βαθμοί)
(Σύνολο 16 βαθμοί)

Δείγμα Εξέτασης 1