

Principles of Customer Service

Επίπεδο 2

8992-12-012
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 και 30 λεπτά
(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
36	24	60

Μέρος Α

Απαντήστε σε **όλες** τις ερωτήσεις αυτού του μέρους. – 36 Βαθμοί

1. α) Προσδιορίστε **δύο** τύπους εσωτερικού πελάτη.

.....
.....
..... (2 βαθμοί)

- β) Προσδιορίστε **έναν** τύπο εξωτερικού πελάτη.

.....
..... (1 βαθμός)

2. Προσδιορίστε **τρεις** ξεχωριστές πληροφορίες σχετικά μ' έναν τακτικό πελάτη, τις οποίες θα ήταν χρήσιμο να τις γνωρίζετε.

.....
.....
..... (3 βαθμοί)

3. Αναφέρετε **τρία** πλεονεκτήματα μιας πολιτικής εξυπηρέτησης πελατών (customer service policy).

.....
.....
..... (3 βαθμοί)

4. Περιγράψτε **τρεις** μεθόδους που μπορούν να χρησιμοποιηθούν για να επιτευχθεί καλή φήμη για έναν οργανισμό.

.....
.....
..... (3 βαθμοί)

5. Προσδιορίστε και περιγράψτε **δύο** καίρια προσόντα ενός υπαλλήλου στην εξυπηρέτηση πελατών.

.....
.....
.....
..... (4 βαθμοί)

6. Προσδιορίστε **δύο** μεθόδους αποτελεσματικής ομαδικής εργασίας (team-working).

.....

.....

(2 βαθμοί)

7. Απαριθμήστε **τρεις** πηγές πληροφόρησης που μπορεί να χρησιμοποιήσει ένας υπάλληλος στην εξυπηρέτηση πελατών για να πληροφορήσει έναν πελάτη σχετικά με τα προϊόντα ή τις υπηρεσίες που παρέχονται.

.....

.....

.....

(3 βαθμοί)

8. Προσδιορίστε **τρεις** μεθόδους που μπορούν να χρησιμοποιηθούν για να ληφθεί ανατροφοδότηση από τους πελάτες σχετικά με το επίπεδο της παρεχόμενης εξυπηρέτησης πελατών.

.....

.....

.....

(3 βαθμοί)

9. Περιγράψτε **τρεις** μεθόδους που μπορούν να χρησιμοποιηθούν για να εξασφαλίσουν ότι οι παροχές υπηρεσιών μπορούν να διαχειριστούν τα παράπονα και τις καταγγελίες αποτελεσματικά.

.....

.....

.....

(3 βαθμοί)

10. Προσδιορίστε **τρεις** παράγοντες που μπορούν να αποτρέψουν μια άμεση ανταπόκριση στο ερώτημα/αίτημα ενός πελάτη.

.....

.....

.....

(3 βαθμοί)

11. Περιγράψτε **μία** αποτελεσματική μέθοδο προσέγγισης για **κάθε έναν** από τους ακόλουθους τύπους πελατών.

α) Αυτούς που μιλούν μόνο κάποια ξένη γλώσσα

.....

β) Αυτούς που ξέρουν ακριβώς τι θέλουν

.....

γ) Αυτούς που συμπεριφέρονται προσβλητικά

.....

(3 βαθμοί)

12. Προσδιορίστε **τρία** παραδείγματα θετικής γλώσσας σώματος κατά την εξυπηρέτηση ενός πελάτη που παραπονιέται.

.....

.....

.....

(3 βαθμοί)

Σύνολο 36 βαθμοί)

Δείγμα Εξέτασης 2

Μέρος Β – Απάντησε σε όλες τις ερωτήσεις – 24 βαθμοί

Εργάζεσαι στο τμήμα Εξυπηρέτησης Πελατών στην εταιρεία Μαγικός Σεφ ΕΠΕ (Chef Magic LTD), μια βιομηχανία κατασκευής και λιανικής πώλησης εξοπλισμού κουζίνας. Το αφεντικό σου είναι ο Διευθυντής Εξυπηρέτησης Πελατών, Νίκος Ομήρου.

- Συμπλήρωσε μια φόρμα παραπόνων
- Γράψε μια απάντηση σχετικά μ' ένα παράπονο ή μια καταγγελία
- Σύνταξε ένα προσχέδιο ενός πληροφοριακού φύλλου για τις ανάγκες των πελατών

1. Παρέλαβες σήμερα το παρακάτω μήνυμα ηλεκτρονικού ταχυδρομείου (email). Συμπλήρωσε τη φόρμα παραπόνων που υπάρχει στην επόμενη σελίδα με τις λεπτομέρειες.

Από...	'alexis.politis@gmail.com';
Προς...	info@chefmagic.com
Κοιν...	
Θέμα:	Veg Magi Μπλέντερ

Σας γράφω προκειμένου να κάνω μια καταγγελία για το Μπλέντερ Veg Magi που αγόρασα πριν 18 μήνες. Το μηχάνημα έβγαλε βλάβη τους πρώτους 6 μήνες και μου το αντικαταστήσατε. Μετά από 14 μήνες εμφανίστηκε μια ρωγμή στον πλαστικό καπάκι της δεύτερης συσκευής και αφού το επικοινωνήσα στο τμήμα Εξυπηρέτησης Πελατών σας, υποσχέθηκαν να μου στείλουν ένα άλλο καπάκι χωρίς χρέωση. Παρά τα πολλά τηλεφωνημάτά μου στο τμήμα των ανταλλακτικών σας, ακόμα περιμένω, 4 μήνες μετά, το καπάκι αντικατάστασης και δεν μπορώ να χρησιμοποιήσω τη συσκευή.

Έχω πολλές συσκευές της εταιρίας Μαγικός Σεφ και είμαι πολύ ευχαριστημένος από τη χρήση τους.

Παρακαλώ να με ενημερώσετε το συντομότερο δυνατό για το τι προτίθεστε να κάνετε.

Αλέξανδρος Πολίτης

Αγίας Θεοδώρας 30
123 45 Κολωνάκι
Τηλ. 210 5555555



ΦΟΡΜΑ ΠΑΡΑΠΟΝΩΝ ΠΕΛΑΤΗ

Πληροφορίες Πελάτη

Όνομα Πελάτη	
Διεύθυνση Πελάτη	
Αριθμός Τηλεφώνου	
Διεύθυνση Email	

Πληροφορίες Παραπόνου

Καταγράφηκε από	
Ημερομηνία Παραπόνου	
Αριθμός Προϊόντος	
Περιγραφή Προϊόντος	

Παράπονο:

Διορθωτική Ενέργεια:

Λύθηκε το πρόβλημα; Ναι Όχι

Αν όχι, σε ποιόν μεταβιβάστηκε το πρόβλημα; _____

Μπορούσε να έχει αποφευχθεί το πρόβλημα;

Όνομα ολογράφως _____

Υπογραφή _____

Ημερομηνία _____

(8 βαθμοί)

- 2 Ένα αντίγραφο της συμπληρωμένης φόρμας παραπόνων θα προωθηθεί στο τμήμα ανταλλακτικών. Χρησιμοποίησε το παρακάτω υπόμνημα/ενημερωτικό σημείωμα (memo) για να συνοδεύσει τη φόρμα, ζητώντας τους να στείλουν ένα καπάκι προς αντικατάσταση στον κ. Πολίτη εντός των επόμενων 5 ημερών.

ΥΠΟΜΝΗΜΑ

Προς
Από

Ημερομηνία

Απ.

(4 βαθμοί)

3. Χρησιμοποιώντας το παρακάτω επιστολόχαρτο της εταιρείας, απάντησε στο παράπονο του κ. Πολίτη με μια επιστολή. Σιγουρέψου ότι θα απολογηθείς για την αναστάτωση που δημιουργήθηκε και ότι θα τον ενημερώσεις για τη διορθωτική ενέργεια που θα πραγματοποιηθεί. Εφόσον είναι πολύτιμος πελάτης, μπορείς επίσης να του προσφέρεις μια έκπτωση 5% στην επόμενη αγορά ενός προϊόντος της εταιρείας Μαγικός Σεφ. Το γράμμα θα πρέπει να το υπογραφεί ο Διευθυντής Εξυπηρέτησης Πελατών.



Αγίου Γεωργίου 123,
124 40 Χαλάνδρι Αττικής
210 4444444
info@chefmagic.com / www.chefmagic.com

(8 βαθμοί)

4. Η εταιρεία Μαγικός Σεφ απασχολεί μια ομάδα πωλητών που παρουσιάζουν τα προϊόντα σε μεγάλα πολυκαταστήματα. Ο Νίκος σου ζήτησε να γράψεις ένα προσχέδιο με μερικές συμβουλές για το πώς οι πωλητές (αυτοί που κάνουν τις επιδείξεις) μπορούν να προσαρμόσουν την επίδειξή τους στους διάφορους τύπους πελατών που υπάρχουν.

Χρησιμοποίησε τον κενό χώρο παρακάτω για να προσδιορίσεις **δύο** διαφορετικούς τύπους πελατών και το πώς μπορεί να προσαρμοστεί η επίδειξη προϊόντων ώστε να ανταποκρίνεται καλύτερα τις ανάγκες τους.



(4 βαθμοί)

(Σύνολο 24 βαθμοί)