

Principles of Customer Service

Επίπεδο 3

8992-13-013
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: 2 ώρες
(συν 5 λεπτά χρόνος ανάγνωσης)

Θα πρέπει να επιχειρήσετε **όλες** τις εργασίες με τη συγκεκριμένη σειρά.

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
48	32	80

Μέρος Α

Απαντήστε σε **όλες** τις ερωτήσεις αυτού του μέρους – 48 βαθμοί

1. α) Περιγράψτε τι σημαίνει Συμφωνία Επιπέδου Εξυπηρέτησης - ΣΕΕ (Service Level Agreement) και πώς μπορεί να χρησιμοποιηθεί αυτή για να καταγράψει την παροχή εξυπηρέτησης πελατών.

.....
.....
(2 βαθμοί)

- β) Γράψτε **δύο** παραδείγματα μέτρησης απόδοσης (performance measures) μέσα στα πλαίσια μιας συμφωνίας επιπέδου εξυπηρέτησης - ΣΕΕ (Service Level Agreement).

.....
.....
(2 βαθμοί)

2. Περιγράψτε **δύο** παράγοντες που μπορεί να έχουν επίπτωση στην εκπλήρωση μιας ΣΕΕ και εξηγήστε γιατί.

.....
.....
.....
.....
(4 βαθμοί)

3. Προσδιορίστε **τέσσερις** πηγές πληροφόρησης για τους πελάτες σχετικά με τα προϊόντα και τις υπηρεσίες ενός οργανισμού.

.....
.....
.....
.....
(4 βαθμοί)

4. Προσδιορίστε **τέσσερις** επιπτώσεις που μπορούν να προκύψουν από την μη τήρηση εμπιστευτικότητας των πληροφοριών που αφορούν οργανισμούς και πελάτες.

.....
.....
.....
.....
(4 βαθμοί)

5. Προσδιορίστε **τρεις** διαφορετικές συμπεριφορές πελατών και εξηγήστε πώς ένας πάροχος υπηρεσιών μπορεί να αντιμετωπίσει αποτελεσματικά την **κάθε μια** από αυτές.

.....

.....

.....

.....

.....

.....

(6 βαθμοί)

6. Προσδιορίστε **δύο** τρόπους αποζημίωσης/αναπλήρωσης μιας βάσιμης καταγγελίας ενός πελάτη.

.....

.....

(2 βαθμοί)

7. Προσδιορίστε **δύο** μεθόδους αξιολόγησης της διαδικασίας εξυπηρέτησης πελατών και περιγράψτε τους λόγους για τους οποίους **κάθε μια** από αυτές τις μεθόδους συμβάλει στη συνεχή βελτίωση.

.....

.....

(4 βαθμοί)

8. Περιγράψτε πώς η προώθηση ενός χαρακτηριστικού ή πλεονεκτήματος ενός προϊόντος ή μιας υπηρεσίας μπορεί να επηρεάσει την επιλογή ενός πελάτη.

.....

.....

(2 βαθμοί)

9. α) Περιγράψτε **τρία** μοναδικά σημεία πώλησης (unique selling points – USPs) που μπορούν να χρησιμοποιηθούν για να αυξήσουν την πελατεία μιας εταιρίας ενοικίασης αυτοκινήτων.

.....

.....

.....

.....

(3 βαθμοί)

- β) Προσδιορίστε **τρεις** διαφορετικούς τύπους πελατών τους οποίους θα ενδιέφεραν αυτά τα σημεία.

.....

.....

.....

10. α) Περιγράψτε **δύο** παράγοντες που μπορούν να βοηθήσουν στην επίτευξη της σωστής δυναμικής της ομάδας (team dynamics) κατά τη συγκρότηση μιας ομάδας εξυπηρέτησης πελατών.

.....
.....
(2 βαθμοί)

- β) Προσδιορίστε **δύο** τρόπους συνεισφοράς μιας αποτελεσματικής ομάδας εξυπηρέτησης πελατών στους στόχους και τους σκοπούς (aims and objectives) ενός οργανισμού.

.....
.....
(2 βαθμοί)

11. Ο εργασιακός σας ρόλος περιλαμβάνει την ευθύνη της εξέλιξης των στελεχών.

- α) Περιγράψτε **τρία** πλεονεκτήματα της διενέργειας αξιολόγησης στελεχών.

.....
.....
.....
(3 βαθμοί)

- β) Περιγράψτε **δύο** χαρακτηριστικά γνωρίσματα της αξιολόγησης στελεχών.

.....
.....
.....
(2 βαθμοί)

12. Περιγράψτε **τρεις** λόγους για τους οποίους είναι σημαντική η ύπαρξη αναπτυξιακών προγραμμάτων εξέλιξης για τις ομάδες και τα μεμονωμένα άτομα μιας επιχείρησης.

.....
.....
(3 βαθμοί)
(Total 48 βαθμοί)

Μέρος Β Απαντήστε **όλες τις** ερωτήσεις αυτού του μέρους – 32 βαθμοί.

Σενάριο

Είσαι βοηθός διευθυντή στο Rushleigh, ένα μικρό, ανεξάρτητο ξενοδοχείο που καλύπτει τις ανάγκες των επιχειρηματιών που ταξιδεύουν και χρησιμοποιούν τον τερματικό σταθμό του αεροδρομίου μερικά χιλιόμετρα μακριά. Η διευθύντρια του ξενοδοχείου είναι η Γιάννα Μαρίνου και σήμερα έχεις τα παρακάτω καθήκοντα να εκπληρώσεις:

- Επίσημη αναφορά για την προώθηση μιας υπηρεσίας
- Απολογητική επιστολή
- Μήνυμα ηλεκτρονικού ταχυδρομείου (Email) για να λάβετε σχόλια πελατών

-
- 1 Η Γιάννα έχει στόχο να αυξήσει την πελατεία και επιθυμεί να παρουσιάσει ένα πακέτο μέσω του οποίου οι φιλοξενούμενοι θα μπορούν να έχουν δωρεάν χώρο στάθμευσης ενώ λείπουν καθώς και τακτικά δρομολόγια μεταφοράς από/προς το αεροδρόμιο. Σου έχει ζητήσει να γράψεις μια αναφορά με τρόπους προώθησης/διαφήμισης αυτής της νέας υπηρεσίας. Γράψε τις διάφορες μεθόδους σε μια επίσημη έκθεση/αναφορά, αξιολογώντας την πιθανή επιτυχία της κάθε μιας απ' αυτές και προτείνοντας κατάλληλες και επικερδείς μεθόδους για το ξενοδοχείο.

(14 βαθμοί)

2 Τα ακόλουθα καταγράφηκαν στο βιβλίο παραπόνων πελατών από έναν τακτικό πελάτη σήμερα το πρωί. Η αιτία ήταν μια τεχνική βλάβη στην κουζίνα που συνδυάστηκε με την έλλειψη προσωπικού. Χρησιμοποιώντας το επιστολόχαρτο του ξενοδοχείου που θα βρεις παρακάτω, γράψε μία απολογητική επιστολή για να αντιμετωπίσεις το ζήτημα αποτελεσματικά.

Rushleigh Hotel

Εξοχή

Βούλα, Αθήνα

166 74

Tel 0030 210 8990900

www.rushleigh.com / email: res@rushleigh.com

Rushleigh Hotel ΦΟΡΜΑ ΠΑΡΑΠΟΝΩΝ

Όνομα Πελάτη	Rebecca Eldridge	Παράπονο προς τον	Sally James, Υπάλληλος υποδοχής
Διεύθυνση Πελάτη	8 Rivermead Littletown CR12 9TT	Ημερομηνία Παραπόνου	(σήμερα)

Παράπονο:

Σήμερα το πρωί, παρόλο που έφτασα πολύ νωρίς στην αίθουσα πρωινού, με άφησαν να περιμένω για περισσότερο από μισή ώρα στο τραπέζι χωρίς καν να μου προσφέρουν ένα φλιτζάνι καφέ ή τσάι. Τελικά, έπρεπε να φύγω χωρίς να πάρω πρωινό, για να προλάβω την πτήση μου. Ο υπάλληλος στην υποδοχή (receptionist) δεν μπόρεσε να μου δώσει κάποια εξήγηση μέχρι τότε και βιαζόμουν τόσο πολύ που δε μπορούσα να περιμένω τον Υπεύθυνο Βάρδιας. Στην τιμή του δωματίου περιλαμβάνεται και το πρωινό, αλλά αναγκάστηκα να πληρώσω το πρωινό μου στο αεροδρόμιο. Συνήθως είμαι ικανοποιημένος με τις παρεχόμενες υπηρεσίες του ξενοδοχείου, αλλά σήμερα αισθάνομαι πολύ απογοητευμένος.

(10 βαθμοί)

- 3 Απάντησε στο μήνυμα ηλεκτρονικού ταχυδρομείου (email) της Γιάννας, στο χώρο που παρέχεται πιο κάτω.

From...	Γιάννα Μαρίνου
To...	(υπαμήφιος)
Cc...	
Subject:	Ανατροφοδότηση από πελάτες

Θα μπορούσες να μου παραθέσεις τις σκέψεις σου επάνω σε τρόπους που μπορούμε να συλλέξουμε σχόλια από τους φιλοξενούμενους για το πόσο ικανοποιημένοι είναι με το επίπεδο υπηρεσιών που προσφέρουμε εδώ καθώς και πιθανές βελτιώσεις που μπορούμε να κάνουμε; Σε παρακαλώ να με ενημερώσεις για το ποια μέθοδο κρίνεις ότι είναι καλύτερα να εφαρμόσουμε πρώτα.

Ευχαριστώ,
Γιάννα

Από:

Προς:

Θέμα: Σχόλια Πελάτη

(8 βαθμοί)
(Σύνολο 32 βαθμοί)