

خامساً .. المواقف :

- عبارة عن 10 اسئلة او اكثر او اقل ويبيقوا في اخر ورقة الامتحان الامتحان
- تعتبر من أسهل أسئلة الامتحان ، واي حد ممكن يحلها
- في اسئلة بتحتاج لتفكير طويل علشان الاجابات بتبقي متقاربة جدا حل بالاناسب ليك
- في اعتقادي ان الاسئلة دي مفيهاش صح او غلط او اجابة نموذجية ، لكن الاسئلة دي بتظهر شخصيتك انت ، علشان كدة انا هكتبلكم الاسئلة من غير اجابة

- **موظف خدمة عملاء لا يسمع جيدا للعملاء لا اعتقاده ان ذلك يضيع من وقته ، سيقابل مشكلة وهي :**

<< لا يستطيع ان يوضح المعلومات للعميل

<< لا يستطيع تجميع المعلومات

<< لا يستطيع فهم ما يطلبه العميل

<< كل ماسبق

- **خدمة تستغرق اسبوع والعميل يطلبها خلال 24 ساعة :**

<< هقول بصراحة ان الخدمة تستغرق اسبوع

<< هو عده ان تتم في اقل من اسبوع

- **عميل غضبان جه لموظف البنك ، فراح موظف البنك قال له سأنهي مشكلتك خلال ساعة وهو غير متأكد ، وعندما سئل قال ان همي كان اهدي العميل اذن هذا الموظف :**

<< محق

<< مخطئ

- **إذا كانت هناك مشكلة غير متوقعة عمل الموظف المبتكر علي حلها من خلال :**

<< استخدام حلول لمشاكل سابقة لحل المشكلة

<< تصعيدها للمدير او المستوي الاعلي

<< المخاطرة وتجريب حلول جديدة

- **إذا كانت هناك مشكلة ولجأت للمدير ولكنه لم يكن موجوداً حينها :**

<< انتظار المدير

<< تصعيد المشكلة للمستويات الاعلي

<< البحث عن زميل مستعد لحل المشكلة

<< المخاطرة لايجاد حل

- **أفضل طريقة لتهدئة العميل :**

<< الابتسامه

<< إيماء سريع برأسك

<< إيماء بطئ برأسك

- إذا كنت تريد بيع منتج لعميل ، هل ستعرض :

<< أفضل منتج في البنك

<< أفضل منتج من وجهة نظرك

<< المنتج الذي يتوافق مع احتياجات العميل

- إذا كنت تقوم بالتسويق لعميل ، هل ستقوم :

<< تعمل توازن بين احتياجات العميل والسلع المتاحة

<< تعطيه اكبر كمية ممكنة

<< تعطيه اعلي سعر ممكن

- عندما يأخذ المدير برأي من حوله ذلك يآثر علي القرار في :

<< دقة المعلومات

<< الخلق والابداع

<< تجميع صورة واضحة عن المشكلة

<< كل ما سبق

- خدمة العملاء هي القسم الوحيد المسئول عن خدمة العملاء :

<< صحيح

<< خطأ

- يرتبط السن بخدمة العملاء :

<< أوافق

<< لا أوافق

- العميل دائما علي حق :

<< أوافق

<< لا أوافق

- من الصحيح ان تعامل كل العملاء بنفس المعاملة :

<< أوافق

<< لا أوافق