

TEST TEMA 10 EL CLIENTE ATENCIÓN Y CALIDAD. PROTOCOLOS DE VENTA Y ATENCIÓN AL CLIENTE

1. ¿Qué es la Calidad Total? Elige la definición correcta.
 - a) Desde la óptica de los clientes, es el resultado de un proceso de evaluación, donde el consumidor compara sus expectativas con la percepción del servicio que ha recibido.
 - b) Se puede definir como una estrategia de gestión de la organización, cuyo objetivo principal es satisfacer de una manera equilibrada las necesidades y expectativas de todos sus grupos de interés.
 - c) Es una forma de trabajar en cadena de cliente-proveedor que promueve la integración del esfuerzo de todos en la consecución de un objetivo común: proporcionar un producto a plena satisfacción de un cliente.
 - d) Es la definición de objetivos a través de un proceso participativo de planificación, basado en informaciones correctas, provoca compromiso, confianza y alineamiento y convergencia de las acciones dentro de la empresa.

2. ¿Cuál de las siguientes afirmaciones sobre la atención al cliente no es adecuada?
 - a) El trato no debe ser distante o indiferente, es importante ser amable y respetuoso
 - b) Los empleados de Correos representan la imagen de la Compañía en las oficinas.
 - c) Se debe aprender a valorar cuando hay que priorizar la atención al cliente sobre el resto de tareas de la oficina.
 - d) Ante una opinión o queja del cliente, no es acertado discutir, sino mantener una postura amable y abierta al diálogo.

3. ¿Cuál de los siguientes es un principio fundamental de la Calidad Total?
 - a) Satisfacción de los clientes.
 - b) Gestión de las personas.
 - c) Aceptar los errores.
 - d) Desarrollo de los recursos naturales.



4. Si el cliente solicita un servicio, debemos prestarle el servicio solicitado, atendiendo los siguientes criterios... Señala el incorrecto.
- a) Cuando la atención al cliente es por vía telefónica el teléfono se debe atender sin demora.
 - b) Debemos identificar el perfil del cliente, para tener una idea rápida de los servicios que puede demandar, u otros complementarios que podemos ofrecerle en una venta en cruz.
 - c) Debemos emplear un lenguaje claro y comprensible, adecuando el vocabulario al cliente.
 - d) Nunca se ha de decir nada que desvalore la marca Correos.
5. ¿A qué tipo de servicio pertenece la siguiente definición? Es el umbral del servicio aceptable, es el nivel mínimo al servicio o producto deseado es un servicio o producto relativamente bueno o regular.
- a) Servicio adecuado.
 - b) Servicio deseado.
 - c) Servicio aceptado.
 - d) Servicio solicitado.
6. Es habitual que los clientes acudan a la oficina a solicitar información sobre productos o servicios. El empleado dispone de información sobre... Señala la opción incorrecta.
- a) Códigos postales.
 - b) Localizador de envíos.
 - c) Calculador de tarifas.
 - d) Teléfonos de interés.
7. ¿Cuál de las siguientes es una de las líneas estratégicas más importantes dentro de los planes de mejora de Correos?
- a) Calidad.
 - b) Eficiencia.
 - c) Externalización.
 - d) Diversificación.

8. Debemos organizar las tareas internas de la oficina, en aquellas actividades que sea posible, en función de la afluencia de clientes. Señala las horas de mayor y menor afluencia correctas.
- a) Horas de mayor afluencia de clientes de 12:00 a 14:00 y de 17:30 a 19:30 hora y Horas de menor afluencia de clientes de 08:00 a 09:00 horas, de 14:30 a 16:30 horas y de 19:30 a 21:30 horas.
 - b) Horas de mayor afluencia de clientes de 11:00 a 13:00 y de 17:30 a 19:30 hora y Horas de menor afluencia de clientes de 08:00 a 10:00 horas, de 14:30 a 16:30 horas y de 19:30 a 21:30 horas.
 - c) Horas de mayor afluencia de clientes de 11:00 a 13:00 y de 17:30 a 19:30 hora y Horas de menor afluencia de clientes de 08:00 a 09:00 horas, de 14:30 a 16:30 horas y de 19:30 a 21:30 horas.
 - d) Horas de mayor afluencia de clientes de 08:00 a 09:00 horas, de 14:30 a 16:30 horas y de 19:30 a 21:30 horas y Horas de menor afluencia de clientes de 11:00 a 13:00 y de 17:30 a 19:30 hora
9. Las zonas de la oficina que se deben cuidar para dar una imagen en conjunto de calidad son...Señala la opción incorrecta.
- a) Los mostradores de atención al público.
 - b) Los empleados.
 - c) El vestíbulo.
 - d) El almacén y archivo.
10. ¿Cuál de las siguientes no se corresponde con una de las fases de la venta presencial?
- a) Aproximación al cliente.
 - b) Desarrollo de la venta.
 - c) Cierre de la venta.
 - d) Despedida.
11. Los clientes pueden reclamar a través de diferentes vías. Señala la opción incorrecta.
- a) Llamando al teléfono de atención al cliente 915 197 197 o en el teléfono gratuito 900 400 004.
 - b) A través de la web.
 - c) A través de la App de Correos.
 - d) Presencialmente en las oficinas de Correos.

12. ¿Cuál es el plazo mínimo y máximo para realizar una reclamación por pérdida o extravío de un Paquete Azul?
- a) 10 días y 4 meses.
 - b) 7 días y 4 meses.
 - c) 3 días y 1 año.
 - d) 3 días y 21 días.
13. No siempre podremos darle al cliente el _____, pero hemos de darle, cuando menos, un _____ (es el nivel mínimo de calidad que el cliente está dispuesto a aceptar). Un buen negocio implica un _____ y un buen servicio consiste en satisfacer o superar las expectativas y necesidades del cliente. Por el contrario, un _____ implica costes muy altos: atender quejas, repetir el trabajo mal hecho o buscar soluciones.
- a) Servicio adecuado, servicio deseado, mal servicio, buen servicio.
 - b) Servicio deseado, servicio adecuado, buen servicio, mal servicio.
 - c) Buen servicio, servicio deseado, servicio adecuado, mal servicio.
 - d) Servicio deseado, servicio adecuado, mal servicio, buen servicio.
14. ¿De qué indemnización por demora dispone el Paquete Postal Internacional económico?
- a) DT + 40 DEG + 4,5 DEG/Kg + Seguro en caso de haberlo contratado, con cobertura máxima de 3000€.
 - b) DT sin valores añadidos.
 - c) DT + 52,98€ + valor asegurado en caso de haber contratado seguro, con cobertura máxima de 3000€.
 - d) Ninguna es correcta.
15. ¿Cuál de los siguientes no se corresponde con uno de los criterios de la Calidad en Correos?
- a) Cumplir las promesas.
 - b) Actitud positiva.
 - c) Accesibilidad.
 - d) Competencia del personal.





16. ¿Qué condiciones y coberturas por demora incluye el Paq Estándar, Premium y Today Nacional?
- a) Plazos entrega garantizados admisión antes 16:00, resto +1 día. Envíos destino u origen Andorra, Canarias, Ceuta y Melilla, no contabiliza tiempo tramitación aduanera.
 - b) Comunicar deterioro a la recepción del envío o se considerará envío entregado en buen estado. No se admite reclamación por daño/deterioro o falta de contenido constatado posterior a entrega.
 - c) Entrega mismo día (admisión antes 13:00 y destino localidades con USE), mañana día hábil siguiente (resto envíos). Excluye sábados, domingos y festivos.
 - d) Los plazos dependerán del destino.
17. El Decálogo de la Calidad incluye los compromisos asumidos por Correos en materia de calidad, que implican beneficios para los principales grupos de interés de la organización: personal, clientes externos e internos, proveedores, aliados estratégicos y ciudadanos. ¿Cuál de los siguientes compromisos es correcto?
- a) El valor de los productos.
 - b) Gestión directiva.
 - c) Orientación al cliente y hacia los resultados.
 - d) Relación mutuamente beneficiosa con la sociedad.
18. Las solicitudes sobre el servicio imputadas a la oficina deben tratarse de inmediato. El tratamiento se desarrolla en varios niveles. Indica la incorrecta.
- a) Actuaciones sobre el producto.
 - b) Actuaciones sobre la causa de la Solicitud.
 - c) Actuaciones sobre el Cliente.
 - d) Análisis de las Solicitudes imputadas.
19. Señala la opción correcta sobre los costes de la calidad.
- a) La baja calidad produce una pérdida de entre el 50% y el 70% de los clientes.
 - b) La calidad cuesta, pero el resultado final es mayor y más barato que la mala calidad.
 - c) Ganar un cliente cuesta 6 veces más que mantener a los ya existentes.
 - d) Cada cliente bien atendido nos recomienda a 3 consumidores. Cada cliente insatisfecho cuenta su historia a 20 personas.

20. Se puede informar al cliente que, de forma adicional, en la web de Correos, si introduce el número de la Solicitud y el número de su documento (DNI, NIF, CIF, Pasaporte) tiene la opción de...Señala la opción incorrecta.
- a) Añadir nueva información al expediente de su Solicitud.
 - b) Consultar el estado de tramitación de su Solicitud.
 - c) Acceder a la carta que le envía Correos con la resolución dada a su Solicitud.
 - d) Modificar la Solicitud.
21. ¿Cuál de las siguientes opciones no se corresponde con las ventajas de trabajar por procesos?
- a) Reduce los plazos.
 - b) Involucrar a los clientes.
 - c) Optimiza los recursos disponibles.
 - d) Permite reducir los riesgos.
22. En la aplicación Siebel se pueden consultar las Solicitudes admitidas o imputadas a la oficina, así como las Peticiones de Informes y Notificaciones. En la pantalla de Inicio al pulsar Solicitudes aparece el campo desplegable "Consultas predefinidas" que tiene las siguientes búsquedas:...Señala la opción correcta.
- a) Solicitudes admitidas-Último Mes/ Último Año y Solicitudes imputadas-Último Mes/Solicitudes imputadas-Último Año.
 - b) Solicitudes admitidas-Último Día/Último Mes y Solicitudes imputadas-Último Día/Solicitudes imputadas-Último Mes.
 - c) Solicitudes admitidas-Última Semana/ Último Mes y Solicitudes imputadas-Última Semana/Solicitudes imputadas-Último Mes.
 - d) Solicitudes admitidas-Último Día/ Última Semana y Solicitudes imputadas-Último Día/Solicitudes imputadas-Última Semana.
23. En la pantalla de estado de la Solicitud ("En investigación" o "Resuelta") de la aplicación Siebel, en el apartado "Notificación de la resolución", se puede...Señala la opción incorrecta.
- a) Modificar el Método de respuesta de la solicitud.
 - b) Modificar la dirección de Correo electrónico.
 - c) Modificar la Dirección.
 - d) Modificar la Solicitud.

24. ¿Cuál de los siguientes es uno de los modelos de gestión de la calidad en que se inspira Correos?
- a) El Modelo EFQN.
 - b) La metodología de las 5R.
 - c) Las Normas ISO.
 - d) La metodología LEEN.
25. La respuesta a las reclamaciones de las CCAA/OMIC será remitida al cliente por la Comunidad Autónoma u organismo oficial correspondiente, nunca directamente por Correos, excepto en _____ que, una vez tramitada la queja, responde directamente Correos al cliente.
- a) Andalucía.
 - b) Comunidad Valenciana.
 - c) Región de Murcia.
 - d) Cataluña.
26. ¿Cuál de las siguientes normas ISO no se corresponde con las que tiene certificadas Correos?
- a) Norma ISO 9001:2015 de AENOR (Gestión de la Calidad).
 - b) Norma ISO 14001:2015 de AENOR (Gestión Ambiental).
 - c) Norma ISO 27001:2014 de AENOR (Seguridad de la información).
 - d) Norma ISO 45002:2014 de AENOR (Gestión de la Seguridad y Salud en el trabajo).
27. Los clientes de Correos también puede presentar reclamaciones en formulario de Organismo Oficial (OMIC). ¿Cuál de las siguientes afirmaciones sobre este tipo de reclamaciones no es correcta?
- a) La oficina debe facilitar al cliente este formulario descargándolo de la web oficial de la Comunidad Autónoma o del organismo que corresponda, según la ubicación geográfica, para entregar al cliente que insista en realizar la reclamación por esta vía.
 - b) Los formularios tienen 4 copias, una para el cliente, otra para la Administración, otra para la entidad sobre la que reclama el cliente (Correos) y otra para empleado sobre el que reclama el cliente.
 - c) Se entregan dos copias al cliente: la copia para la Administración (es responsabilidad del cliente entregarla en el órgano de la Comunidad Autónoma o del organismo oficial que corresponda, para la tramitación final de su reclamación) y la copia para el cliente (que constituye el resguardo de imposición de la reclamación).
 - d) Toda comunicación posterior recibida en la oficina procedente de la Comunidad Autónoma o del organismo oficial que corresponda, respecto a la reclamación formulada, se adjunta como archivo desde la aplicación RECLAMACIONES.

28. La secuencia e interacción de los procesos de oficinas de Correos queda recogida en el Mapa de procesos. En él se distinguen tres tipos de procesos. Señala el incorrecto.
- a) Estratégicos.
 - b) Operativos.
 - c) Logísticos.
 - d) De apoyo.
29. Cuando se registra Solicitud sin número de envío de una incidencia o reclamación, la aplicación Siebel muestra una serie de Motivos de Solicitud en función del Servicio elegido por el cliente. Señala el Servicio que no corresponde con su Motivo.
- a) Oficina-Horario de oficina insuficiente.
 - b) Reparto-Tiempo de espera.
 - c) Envío sin número de seguimiento-No ha llegado.
 - d) CityPaq-Incidencia en CityPaq.
30. Correos cada año publica en Conecta y el Portal de Procesos...Señala la opción incorrecta.
- a) Los objetivos de calidad para el año en curso.
 - b) Los Indicadores de procesos, a tres niveles: nivel de Oficina, Jefatura de Red y Dirección Adjunta de Operaciones.
 - c) Los valores actualizados de referencia de los indicadores que marcan los niveles óptimos de calidad.
 - d) La información actualizada de los indicadores de procesos y el cuadro Resumen Seguimiento Objetivos de Procesos.
31. En las Solicitudes de incidencia o reclamación con numero de envío, tras introducir el número del envío y el Motivo del cliente se tendrán que cumplimentar los datos obligatorios de...Señala el incorrecto.
- a) Tipo de solicitante (remitente, destinatario, etc.).
 - b) Nombre del destinatario.
 - c) Dirección del destinatario.
 - d) Para envíos internacionales número de teléfono.

32. Un elemento importante de la norma ISO 9001:2015 es la política de comunicación del Sistema de Gestión de Calidad (SGC). El director de la oficina debe dar a conocer entre los empleados de la oficina y exponer en los lugares destinados a tal fin los siguientes documentos...Señala la opción incorrecta.
- a) En el tablón de anuncios el Cuadro de objetivo de calidad.
 - b) En todas las oficinas hay que exponer en el vestíbulo, en un lugar visible, el cartel de que hay Hojas de Reclamaciones OMIC a disposición del cliente.
 - c) En el tablón de anuncios el Cuadro Resumen Seguimiento Objetivos de Procesos.
 - d) En todas las oficinas hay que exponer en el vestíbulo, en un lugar visible, el cartel de que hay Hojas de Reclamaciones de Correos a disposición del cliente.
33. ¿Cuál de los siguientes idiomas no se encuentran entre las opciones que tienen los clientes para recibir respuesta a sus Solicitudes de Incidencia o Reclamación?
- a) Francés.
 - b) Euskera.
 - c) Galego.
 - d) Valencià.
34. El Manual de Gestión de Calidad y Medioambiente consta de 9 capítulos y agrupa los documentos en base a los cuales se ha implantado el SGC. La documentación que genera el sistema se archiva en 9 carpetas...Señala la correcta.
- a) Mantenimiento de Equipos Informáticos.
 - b) Acciones Preventivas.
 - c) Comunicaciones de Auditoría.
 - d) Conformidades/Incidencias.
35. Al dar de alta nuevas Solicitudes de Incidencia o Reclamación se tiene que seleccionar el "Método de respuesta preferido" que desea el cliente para recibir todas las comunicaciones. ¿Cuál de los siguientes no se corresponde con uno de estos métodos?
- a) Correo electrónico.
 - b) Correo ordinario.
 - c) Correo certificado.
 - d) Ninguno.

36. La norma ISO _____ establece los requisitos mínimos que debe tener un Sistema de _____ en la empresa (_____). Incluye, además esta, la _____.
- a) 14001:2015, Gestión Medioambiental, SGMA, Gestión de Residuos.
 - b) 14001:2009, Gestión Medioambiental, SGC, Gestión de Residuos.
 - c) 14001:2015, Gestión de Residuos, SGMA, Gestión Medioambiental.
 - d) 14001:2009, Gestión de Calidad, SGC, Gestión Medioambiental.
37. Señala la imagen de los botones de la aplicación Siebel que no se corresponde con la función que desempeña.
- a) Consulta. 
 - b) Borrar. 
 - c) Guardar. 
 - d) Editar. 
38. ¿Cuál de las siguientes certificaciones ISO concedidas al Grupo Correos no es correcta?
- a) ISO 27001 Seguridad de la información-Correos Nexea.
 - b) ISO 14001 Gestión Medioambiental-Correos Express.
 - c) ISO 9001 Gestión de Calidad-Correos Telecom.
 - d) ISO 27001 Seguridad de la información-Correos Express.
39. En la versión actualizada de _____, se ha modificado el concepto de reclamaciones. Las antiguas reclamaciones pasan a registrarse como _____, con una referencia que comienza por "1-", y se dividen en _____ y _____.
- a) Quorum, Solicitudes, Incidencias, Reclamaciones.
 - b) Siebel, Incidencias, Solicitudes, Reclamaciones.
 - c) Quorum, Incidencias, Solicitudes, Reclamaciones.
 - d) Siebel, Solicitudes, Incidencias, Reclamaciones.
40. El Modelo EFQM de Excelencia es un instrumento práctico que permite a Correos...Señala la opción incorrecta.
- a) Evaluar dónde se encuentran los centros de trabajo en su camino hacia la excelencia, ayudándoles a identificar sus fortalezas clave y posibles carencias.
 - b) Establecer las prioridades sobre dónde actuar.
 - c) Disponer de una estructura triangular para el sistema de gestión.
 - d) Disponer de un único lenguaje y modo de pensar en los centros de trabajo, lo que facilita la eficaz comunicación de ideas dentro y fuera de los mismos.

41. ¿Qué no debemos hacer ante un cliente que quiere presentar una reclamación?
- a) Pretender que no somos responsables, pues, aunque el error no se haya producido en nuestro ámbito de responsabilidad en ese momento representamos a la organización y debemos hacer frente a la demanda del cliente.
 - b) Escuchar sus explicaciones atentamente sin interrumpir, dejar que exprese todo lo que desea y prestar una respetuosa atención.
 - c) Aprobar sus afirmaciones e intentar comprender el problema, manteniendo la calma. Cuando se haya tranquilizado, resumir sus argumentos y minimizar el problema, colocándolo en su verdadera dimensión.
 - d) Solicitar las aclaraciones necesarias hasta entender correcta y completamente lo sucedido y repetir los puntos que requieran su confirmación, bien porque tengamos alguna duda o porque sea necesario aclarar los términos expuestos.
42. El Modelo EFQM de Excelencia representado es un marco de trabajo basado en _____ criterios. _____ de ellos son “Agentes Facilitadores” y _____ son “Resultados”.
- a) Ocho, Cuatro, cuatro.
 - b) Nueve, Cinco, cuatro.
 - c) Ocho, Cinco, tres.
 - d) Nueve, Cuatro, cinco.
43. ¿Cuál de los siguientes no es un sistema utilizado por Correos para la medición de plazos de entrega y calidad de los servicios postales?
- a) Sistema de extremo a extremo (“End to End”).
 - b) Sistema SPEX.
 - c) COCAD (Control de Calidad).
 - d) Mercurio.
44. Según la lógica REDER, toda organización necesita... Señala la opción correcta.
- a) Establecer los Resultados que quiere lograr como parte de su estrategia.
 - b) Revisar y Perfeccionar una serie de Enfoques sólidamente fundamentados e integrados que la lleven a obtener los resultados requeridos ahora y en el futuro.
 - c) Lograr los enfoques de manera sistemática para asegurar su implantación.
 - d) Evaluar, Planificar y desarrollar los enfoques desplegados basándose en el seguimiento y análisis de los resultados alcanzados y en las actividades continuas de aprendizaje.

45. La correcta aplicación de la Norma UNE-EN 13850:2013 exige el cumplimiento de los siguientes requisitos...Señala el incorrecto.
- a) El plazo de entrega de un envío postal debe medirse en unidades de días y expresarse como D+n días. El día de depósito D es la fecha de la siguiente recogida tras el depósito.
 - b) El sistema de medición debe ser continuo cubriendo todos los días de recogida de la semana. No deben descontarse días en los que no haya funcionamiento del operador postal ni días de huelga o conflicto laboral.
 - c) Para calcular este plazo de entrega se deben utilizar cartas de prueba (cartas-test) depositadas por panelistas-remitentes y dirigidas a panelistas-destinatarios.
 - d) La organización a cargo de la medición debe ser interna con vínculo de propiedad o control con los operadores postales monitorizados.
46. Si bien el modelo EFQM está concebido sobre una puntuación de _____ puntos distribuidos entre los ___ criterios, AUDINTER puntúa sobre _____ puntos.
- a) 1000, 8, 700.
 - b) 700, 8, 1000.
 - c) 1.000, 9, 700.
 - d) 700, 9, 1000.
47. La Sociedad Estatal ha adoptado voluntariamente las siguientes normas técnicas internacionales que aplica a diversos aspectos de su gestión y operativa. Señala la incorrecta.
- a) UNE-EN ISO 20003-Gestión de la calidad. Satisfacción del cliente. Directrices para el tratamiento de las quejas en las organizaciones.
 - b) Norma UNE-EN 14012:2019- Calidad del servicio. Medición de reclamaciones y procedimientos de indemnización: especifica los principios para la gestión de las reclamaciones tanto del servicio universal como no universal y proporciona orientaciones sobre los procedimientos de indemnización.
 - c) Norma UNE-EN 13850:2013- Medición del plazo de entrega, extremo a extremo, para envíos individuales de correo prioritario y de primera clase: especifica el método que se debe aplicar para medir el plazo de entrega extremo a extremo de la carta ordinaria, es decir, desde que la carta se deposita en el punto de admisión hasta que se entrega a su destinatario.
 - d) Norma UNE-EN 14534:2018 de “Medición del plazo de entrega para servicios extremo a extremo para correo masivo”.

48. Las principales etapas de la metodología LEAN son...Señala la opción incorrecta.

- a) Analizar la situación actual.
- b) Detectar eficiencias.
- c) Proponer mejoras.
- d) Cuantificar resultados.

49. Los compromisos del Acuerdo de REIMS son...Señala la opción correcta.

- a) En importación, desde la entrada en Barajas hasta la distribución en España, el 90% en D+2 y el 97,5% en D+3. Habiendo quedado fijado el objetivo medio en D+2 y D+3, en el 95%.
- b) En exportación, desde postalización en buzones u oficinas de España hasta su situación en el país de destino, el 80% en D+1.
- c) En importación, desde la entrada en Barajas hasta la distribución en España, el 90,5% en D+1 y el 97% en D+2. Habiendo quedado fijado el objetivo medio en D+1 y D+2, en el 85%.
- d) En exportación, desde postalización en buzones u oficinas de España hasta su situación en el país de destino, el 85% en D+2.

50. La metodología de las 5S es una herramienta de gestión basada en cinco palabras de origen japonés: Seiri, Seiton, Seiso, Seiketsu y Shitsuke. ¿Cuál de las siguientes traducciones no es correcta?

- a) Seiri (clasificar).
- b) Seiso (limpieza).
- c) Shitsuke (estandarización/control visual).
- d) Seiton (orden).

1 B	11 C	21 B	31 D	41 A
2 C	12 A	22 A	32 D	42 B
3 A	13 B	23 D	33 A	43 C
4 B	14 D	24 C	34 B	44 A
5 A	15 B	25 A	35 C	45 D
6 D	16 A	26 D	36 A	46 C
7 D	17 C	27 B	37 B	47 A
8 C	18 A	28 C	38 D	48 B
9 B	19 B	29 B	39 D	49 B
10 D	20 D	30 D	40 C	50 C

CORREOS