

Στέλεχος Εφοδιαστικής Αλυσίδας (Logistics)

Customer service

Αξιολόγηση αποκτηθεισών γνώσεων και δεξιοτήτων

Ερωτήσεις αυτοαξιολόγησης διδακτικής ενότητας

1. «πηγή αξίας για τους πελάτες είναι η αξία που προκύπτει από την εικόνα της επιχείρησης και τη φήμη που έχει στην αγορά».
 - Σωστό
 - Λάθος
2. Τα συστήματα CRM (Διαχείριση Πελατειακών Σχέσεων) βοηθούν το Marketing της επιχείρησης να προσδιορίσει, εντοπίσει και να στοχεύσει σε πιθανούς πελάτες, όπως και να παράγει αρχηγούς για την ομάδα πωλήσεων.
 - Σωστό
 - Λάθος
3. Το σύστημα διαχείρισης επαφών για τον εντοπισμό και καταγραφή κάθε σταδίου στη διαδικασία πωλήσεων για κάθε πιθανό πελάτη, από την αρχική επαφή μέχρι το τελικό παραλήπτη-λήπτη αποφάσεων (disposition) ονομάζεται:
 - A. SDA
 - B. SFA
 - Γ. SBA
 - Δ. CRS
4. Το Appointment CRM είναι ένα αυτοματοποιημένο σύστημα το οποίο προτείνει ένα εύρος κατάλληλων ωρών για ραντεβού σ' έναν πελάτη μέσω ηλεκτρονικού ταχυδρομείου ή μέσω μιας ιστοσελίδας.
 - Σωστό
 - Λάθος
5. Το σύστημα CRM αφορά τη Διαχείριση Σχέσεων μεταξύ:

- A. Επιχείρησης – Τελικού Πελάτη
- B. Επιχείρησης – Προμηθευτή
- Γ. Προμηθευτή – Τελικού Πελάτη
- Δ. Κανένα απο τα παραπάνω

6. Συγκριτικά με τις επιχειρήσεις που παράγουν αγαθά, οι επιχειρήσεις παροχής υπηρεσιών δυσκολεύονται περισσότερο να διαμορφώσουν στους πελάτες τους κάποια «αντικειμενική» εκτίμηση αναφορικά με την ποιότητα των υπηρεσιών τους.

- Σωστό
- Λάθος

7. Το 96% των δυσαρεστημένων πελατών παραπονιούνται.

- Σωστό
- Λάθος

8. Ο κοινωνικός τύπος όταν εκφράζει το παράπονο του είναι συνήθως επιθετικός και απαιτητικός.

- Σωστό
- Λάθος

9. Ο συνεργάσιμος τύπος δεν συνηθίζει να διαπληκτίζεται και να εκδηλώνει έντονες αντιδράσεις.

- Σωστό
- Λάθος

10. Μια μικρή μερίδα συστημάτων ενσωματώνουν σήμερα ισότοπους κοινωνικής δικτύωσης.

- Σωστό
- Λάθος

Απαντήσεις Ερωτήσεων Αυτοαξιολόγησης Εκπαιδευτικής Ενότητας

1.Σ, 2.Σ, 3.Β, 4.Σ, 5.Α, 6.Σ, 7.Λ, 8.Λ, 9.Σ, 10.Σ