**السؤال 1:** يتواصل بك عميل غاضب يشكو من منتج معيب. كيف ستتعامل مع الموقف؟

(أ) تتجاهل شكوى العميل وتحاول إنهاء المكالمة بسرعة.

(ب) ترفع صوتك على العميل وتخبره أنه مخطئ.

(ج) تعتذر للعميل عن إزعاجه وتستمع باهتمام لمشكلته.

(د) تقاطع العميل وتخبره أن لديك عملاء آخرين في انتظار.

**السؤال 2:** يتواصل معك عميل يسأل عن منتج لا تعرفه. كيف ستساعده؟

(أ) تخبر العميل أنك لا تعرف المنتج وتطلب منه الانتظار حتى تتمكن من البحث عنه.

(ب) تحاول تخمين معلومات عن المنتج بناءً على ما يعرفه العميل.

(ج) تحول العميل إلى قسم آخر في الشركة قد يكون لديه معلومات أكثر عن المنتج.

(د) تخبر العميل أن المنتج غير متوفر وأن عليه البحث عنه بنفسه.

**السؤال 3:** يتواصل بك عميل يريد استبدال منتج معيب. ما هي الخطوات التي ستتخذها؟

(أ) تطلب من العميل إرسال صور للمنتج المعيب عبر البريد الإلكتروني.

(ب) تطلب من العميل إحضار المنتج المعيب إلى المتجر شخصيًا.

(ج) ترسل للعميل منتجًا جديدًا على الفور دون أي أسئلة.

(د) تخبر العميل أنه يتعين عليه دفع رسوم إضافية لاستبدال المنتج.

**السؤال 4:** يتواصل بك عميل لديه اقتراح لتحسين خدمة العملاء. كيف ستستجيب؟

(أ) تتجاهل اقتراح العميل وتخبره أنك راضٍ عن خدمة العملاء الحالية.

(ب) تشكر العميل على اقتراحه وتعده بالنظر فيه.

(ج) تطلب من العميل إرسال اقتراحه عبر البريد الإلكتروني.

(د) تخبر العميل أن اقتراحه غير قابل للتطبيق.

**السؤال 5:** كيف يمكنك التعامل مع عميل صعب في خدمة العملاء؟

(أ) ترفع صوتك على العميل وتخبره أنك لن تتحمل سلوكه.

(ب) تحاول تهدئة العميل والتحدث معه بلباقة.

(ج) تطلب من زميل مساعدتك في التعامل مع العميل.

(د) تتجاهل العميل وتتركه ينتظر.

**لسؤال 6**

**ما هي رعاية العميل:  
دعم استباقي لضمان رضا العملاء**

**دعم تفاعلي لمعالجة مشكلات العملاء واستفساراتهم**

**توفير الأدوات والموارد للعملاء لحل المشكلات بشكل مستقل**

السوال 7 :  
لماذا يتصل العميل بخدمة العملاء :

الاستفسارات و الطلبات

الشكاوى والاقتراحات   
جميع ما تم ذكره

السوال 8  
ما الفرق بين الاستماع والسمع :  
السمع هو ببساطة عملية إدراك الصوت عن طريق الأذن و الاستماع هو سماع ما يعنيه شخص ما - وليس ما قاله

الاستماع هو ببساطة عملية إدراك الصوت عن طريق الأذن و السمع هو سماع ما يعنيه شخص ما - وليس ما قاله.

لا يوجد فرق

السوال 9 :  
قول " أنا أفهم ما تشعر به" يدل على عدم الاحساس بالعميل :  
نعم   
لا على العكس

السوال 10 :

" أتفهم موقفك تمامًا" تعتبر **إقرار إيجابي :  
نعم**

**لا على العكس**

**السوال 11 :  
ما هو التعاطف؟**

التعاطف هو القدرة على فهم ومشاركة مشاعر الآخر.

وضع نفسك مكان الآخرين ورؤية المشكلة من وجهة نظرهم

جميع ما تم ذكره

السوال 12:

ما هي تقنيات التحقيق

التحقق من صحة العميل و إعادة صياغة المحادثة

التصفيه و إعادة صياغة المحادثة

التحقق من صحة العميل و التصفيه وإعادة صياغة المحادثة

السوال 13:

عند التحدث إلى أحد العملاء، فإن استخدام اسمه يجعل المحادثة أكثر خصوصية :

نعم

لا على العكس

السوال 14 :

لا يجب اخبار العميل بسبب الانتضار :

نعم

لا على العكس

السوال 15 :

يجب علينا الاعتذار و شكرا العميل عند التاخر في الانتضار :

نعم يجب علينا

لا يجب علينا