



نمونه سوالات

آزمون خدمات پس از فروش

Customer service test

Sample Questions

سطح آزمون: متوسط

آزمون خدمات پس از فروش

Customer Service Test

این آزمون مهارت و توانایی شما در پاسخگویی مناسب به مشکلات و مسائل امور مشتریان با رویکرد مشتری محوری را ارزیابی می کند.

لطفا پیش از شروع آزمون به نکات زیر با دقت، توجه کنید:

- این آزمون از 16 سوال تخصصی تشکیل شده است و نمره منفی ندارد.
- زمان آزمون 15 دقیقه می باشد و قابل تمدید نیست.
- این آزمون به زبان فارسی طراحی شده است.
- در بعضی از سوالات شاید همه گزینه ها صحیح باشند ولی شما باید گزینه ای که از بقیه موارد، جامع تر و دقیق تر می باشد را انتخاب کنید.

1- فرض کنید مشتری در یک چت پشتیبانی آنلاین به شما اطلاع می دهد که محصولی را که آنلاین خریداری کرده ، معیوب تحویل گرفته است.

بهترین کار برای حل این وضعیت چیست؟

- صمیمانه عذرخواهی کنید و با او همدردی کنید.
- صمیمانه عذرخواهی کنید و به او بگویید که ناراحتی او را به مدیریت اطلاع خواهید داد.
- صمیمانه عذرخواهی کنید و شروع به پرسیدن جزئیات خاص در مورد این مورد کنید.
- صمیمانه عذرخواهی کنید و در خرید بعدی به او 10 درصد تخفیف بدهید.

2- گفت و گو زیر را از تماس مشتری با یک نماینده خدمات مشتریان انتخاب شده است.

نماینده: از تماس شما با دیجی لند متشکرم. اسم من سارا است. چگونه می توانم کمکتان کنم؟

مشتری: سلام سارا! من نتوانستم هدست بلوتوثی را در هیچ یک از فروشگاه های شما پیدا کنم. وب سایت شما را چک کردم و فروشگاه آنلاین شما می گوید ظرف 5 روز کاری کالا را تحویل می دهید. مشکل اینجاست که من واقعا به این هدست فردا نیاز دارم. راهی هست که بتوانید کمک کنید؟ وضعیت من فوری است!

نماینده: برای ناراحتی پیش آمده متاسفم خانوم. آیا می توانم مدل هدست مورد نظر خود را بدانم؟

مشتری: هدست بلوتوث PhonicPro با نویزگیر.

مناسب ترین روش را برای رسیدگی به این وضعیت کدام است؟

- "متاسفانه، ما در همه مکان ها در مورد این محصول کمبود داریم. با این حال، برخی از خرده فروشان محلی دیگر ممکن است هنوز مدل قدیمی را موجود داشته باشند. آیا با آنها چک کرده اید؟"
- "در حالی که وب سایت ما می گوید "در عرض 5 روز کاری"، ما ارسال یک شبه را با هزینه اضافی 15 دلار ارائه می دهیم. آیا می خواهید این سفارش را برای شما ترتیب دهیم؟"
- "متاسفانه ما در همه مکان ها کمبود این محصول را داریم. من حتما به تیم خود توصیه می کنم هرچی سریع تر موجودی دستگاه را در فروشگاه ها تامین کنند."
- "در حالی که وب سایت ما می گوید "در عرض 5 روز کاری"، توصیه می کنم بلافاصله سفارش خود را ثبت کنید. اغلب اتفاق می افتد که مشتریان محصول را زودتر دریافت می کنند."

3- چرا توصیه می شود هرگز به مشتریان مستقیماً اشاره نکنید که اشتباه می کنند؟

- شرکت فروشنده باید همیشه مقصر باشد زیرا این یک امر مرسوم در بازار است.
- گفتن این جمله که "مشتری اشتباه می کند" ممکن است عواقب قانونی داشته باشد.
- تمرکز باید روی حل مشکل باشد، نه اینکه بفهمیم چه کسی مقصر است.
- تشخیص اینکه چه کسی درست است و چه کسی اشتباه می کند اغلب غیرممکن است.

4- فرض کنید ایمیلی از یک مشتری معمولی دریافت کرده‌اید که می‌گوید از خدماتی که خریده است بسیار ناراضی است و می‌خواهد وجه را بازپرداخت کنید. هنگامی که تاریخ خرید را بررسی می‌کنید، می‌بینید که خرید مدت‌ها پیش انجام شده است و طبق سیاست شرکت امکان بازپرداخت وجود ندارد. بعداً در همان روز، مدیر شما به شما اطلاع می‌دهد که مشتری در مورد خدمات شما شکایت کرده است.

بهترین واکنش به این وضعیت چیست؟

- درخواست کنید که شکایت را خودتان نیز بخوانید و با مدیر خود صحبت کنید که آیا کاری وجود داشت که باید جور دیگری انجام می‌دادید
- وضعیت را برای مدیر خود توضیح دهید و بگویید که فقط طبق سیاست شرکت عمل کردم.
- به مدیر خود بگویید که مشتری فقط به دلیل ناامیدی از بازپرداخت، شکایت را ثبت کرده است.
- به مدیر خود توصیه کنید که شکایت را غیر موجه در نظر بگیرد.