



نمونه سوالات

آزمون کارشناس رضایت مشتری

Customer success representative(SaaS) test

Sample Questions

🕒 سطح آزمون: متوسط

آزمون کارشناس رضایت مشتری

Customer success representative Test

آزمون کارشناس رضایت مشتری، توانایی شما در خدمت‌رسانی و تعامل فعال با مشتریان را ارزیابی می‌کند.

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

- این آزمون از 15 سوال تخصصی تشکیل شده است و نمره منفی ندارد.
- زمان آزمون 15 دقیقه می‌باشد و قابل تمدید نیست.
- این آزمون به زبان فارسی طراحی شده است.
- در بعضی از سوالات شاید همه گزینه‌ها صحیح باشند ولی شما باید گزینه‌ای که از بقیه موارد، جامع‌تر و دقیق‌تر می‌باشد را انتخاب کنید.

1- در کدام یک از حالت های زیر باید برای جلوگیری از ریزش مشتری، فوراً اقدام به ارتباط با او کنید.

- مشتری برای محصول شما نظری در یک سایت عمومی گذاشته است.
- امتیاز خالص پروموت مشتری (NPS) با گذشت زمان کمتر شده است.
- مشتری عضویت خود را از خبرنامه لغو می کند.
- مشتری دومین تیکت پشتیبانی خود را ارسال می کند.

2- کدام یک از موارد زیر نمونه ای از عبارتی است که از زبان همدلانه استفاده می کند؟

- اگر این اتفاق برای من می افتاد، من هم احساس ناامیدی می کردم.
- اگر این کار را به این شکل انجام می دادید، همان طور که انتظار می رفت کار می کرد.
- گیج کننده ترین بخش برای شما چیست؟
- متاسفم که چنین احساسی داری!

3- درست یا نادرست: همه بازخوردهای مشتری باید به طور مساوی در نظر گرفته شود و همه نظرات یک ارزش را دارند.

- درست
- نادرست

4- بهترین دلیل برای اینکه مشتریان اشتراک محصول شما را لغو نمی کنند چیست؟

- پاسخ سریع و کامل به تیکت های پشتیبانی
- نظرات عالی سایر مشتریان
- حل یک مشکل مشتری
- انتشار مداوم فیچرهای جدید