



نمونه سوالات

آزمون مدیر رضایت مشتریان

Customer success manager (SaaS) test

Sample Questions

سطح آزمون: پیشرفته

آزمون مدیر رضایت مشتریان

Customer Success manager Test

آزمون مدیریت مشتریان برای افزایش آگاهی و توانایی افراد و سنجش مهارت آنها در شناخت و مدیریت فرصت‌ها طراحی شده است.

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 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 هنگام رسم " نقشه راه مشتری " چه چیزی را باید مورد توجه قرار داد ؟

- زمان پاسخ
- امتیاز رضایت مشتری (CSAT)
- امتیاز خالص تبلیغ کننده (NPS)
- بخش مشتریان

2. با توجه به موارد زیر ، کدام یک از معیارهای زیر را می توان برای سنجش کیفیت مشتری استفاده کرد؟

- A. حاشیه سود خالص
- B. نحوه مکالمه
- C. تعامل با مشتری
- D. نرخ/سرعت پذیرش محصول
- E. درآمد اولیه متناوب ماهانه (MRR)
- F. میانگین زمان تفکیک
- G. هزینه جذب مشتری (CAC)
- H. استفاده از محصول

- A-B-F
- B-F-G
- C-D-H
- A-C-E

3. وقتی می خواهید تشخیص دهید که یک Feature چه تأثیری بر کار مشتری خواهد داشت، طرح چه سؤالی مناسب است؟

- "در حال حاضر چگونه مشکلی را که این Feature حل می کند ، حل می کنید؟"
- "برای پیاده سازی این Feature ، چقدر پرداخت می کنید؟"
- "چرا به این Feature نیاز دارید؟"
- "به نظر شما چرا این Feature ایده خوبی است؟"

4. شما درخواستی از مشتری برای یک ویژگی دریافت می کنید که در حال حاضر محصول شما آن ویژگی را ندارد و در نقشه راه محصول برنامه ریزی نشده است.

چگونه به این درخواست رسیدگی می کنید؟

- می گوئید : نقشه راه را چک کردید و این خواسته جزء ویژگی های برآورد شده محصول شما نیست، تا مشتری توقع اضافی از محصول نداشته باشد.
- از مشتری بپرسید که چه مشکلی را می خواهد با این ویژگی حل بکند تا نقطه دردشان را بفهمید تا بهترین راه حل را پیشنهاد دهید.
- مشتری را از ویژگی دیگری که با ارزش است، مطلع سازید.
- به مشتری بگوئید که بازخوردشان را بررسی خواهید کرد ، سپس از مهندسان (طراحان) درخواست کنید تا در مورد آن نظر دهند.