

Instituto Privado Rafael

Arevalo Martinez "IPRAM"

Melanie Sofia

Perez Roldan

Mayte Escobar

Cuestionario

cto. Administración

Tarea #8

03-09-2021

Questionario 25 Preguntas

- 1- ¿Son los empleos más demandantes en los negocios de servicios se encuentran los puestos de contacto directo con los clientes? Administración del personal para lograr una ventaja competitiva
- 2- ¿Son un factor clave para la entrega de un servicio de excelencia y para el logro de una ventaja competitiva? Los empleados de contacto
- 3- ¿Es la imagen de la empresa, la imagen de que ofrecemos al cliente se basa fundamentalmente de la atención? El personal de servicio
- 4- ¿Cuáles son los posicionamiento competitivo de la empresa? Son parte fundamental del producto, Son la empresa de servicio y Son la marca
- 5- ¿Son los empleados de servicio son el elemento más visible del servicio? la empresa de servicio
- 6- ¿Son los empleados de contacto y el servicio que presta? la marca

Tarea #8

03-09-2021

- 7- ¿son las investigaciones sobre la administración de servicios y muchos de los empleos de prácticas adecuadas? El personal de contacto en servicios de bajo contacto
- 8- ¿son empleados satisfechos y con un alto desempeño logran un servicio de excelencia y la lealtad de los clientes? el trabajo del personal de contacto
- 9- ¿es la literatura sobre el comportamiento organizacional denomina a los empleados de servicio que tienen contactos con los clientes? cobertura de límites
- 10- ¿es el personal de contacto que tiene tres causas principales? fuentes de conflicto
- 11- ¿es el conflicto entre las exigencias de su trabajo y su propia personalidad? Conflicto entre la persona y el papel
- 12- ¿es el que enfrenta el dilema de cumplir con las reglas de la empresa o satisfacer las demandas de los clientes? conflictos entre la organización y el cliente.
- 13- ¿es generalmente se pide al personal de servicio que pongan orden al cliente abusivo? conflicto entre clientes

Tarea #8

03-09-2021

14- ¿es cuando hay una discrepancia entre los sentimientos internos del personal de contacto y las emociones? Mano de obra emocional

15- ¿Cuáles son los ciclos virtuosos en los empleos de servicio? El ciclo del fracaso, el ciclo de la mediocridad y el ciclo del éxito

16- ¿Se caracteriza por un diseño de los puestos de trabajo limitados para incluir niveles con poco conocimiento o habilidades? El ciclo del fracaso

17- ¿Son los empleados que se rehúsan a abandonar la empresa? El ciclo de la mediocridad

18- ¿es un proceso de actitudes, tareas, roles y logros que nos llevan hacia el camino del orgullo, la felicidad y la satisfacción? El ciclo del éxito

19- ¿son las solicitudes de los mejores empleados del mercado laboral y luego seleccionar de este grupo? Contratación del personal correcto

20- ¿es un proceso que consiste en poner al candidato adecuado en un trabajo adecuado? Selección del personal correcto

Tarea #8

03-09-2021

- 21- ¿es una de las estrategias más flexibles del método científico en el cual se pretende describir? Observación del comportamiento
- 22- ¿Son herramientas que permiten evaluar rasgos psicológicos y de personalidad? Aplicación de pruebas de personalidad
- 23- ¿Se centra en la precisión de las diferentes respuestas? Uso de múltiples entrevistas estructuradas
- 24- ¿es la actitud general de la persona en relación con su trabajo y depende de diversos de los factores? Satisfacción con el trabajo
- 25- ¿es un empleado disfruta el trabajo al cual está apegado a su alma y cuerpo y experimenta alegría? Motivar y vigorizar al personal