



Cuestionario Comunicación y Atención al Cliente Online

1. La comunicación, es el proceso por el que se transmite una información de un emisor a un receptor, de manera que se produce un intercambio de mensajes, ideas, sentimientos y acciones entre las personas.
 - a) Verdadero
 - b) Falso

2. La publicidad es un medio para promocionar la imagen de nuestra organización.
 - a) Verdadero
 - b) Falso

3. ¿Qué tipos de clientes hay?
 - a) Interno
 - b) Externo
 - c) Todas son correctas

4. ¿Cuáles son los factores externos que influyen el comportamiento del consumidor/a?
 - a) La motivación y la percepción
 - b) Familia, cultura, clase social...
 - c) Ninguna es correcta

5. Las estrategias más eficaces NO segmentan a los clientes según sus necesidades de atención.
 - a) Verdadero
 - b) Falso

La transformación digital que necesita tu negocio



6. La ubicuidad es la capacidad que tienen las empresas de estar en todas partes al mismo tiempo.
 - a) Verdadero
 - b) Falso

7. Desde la perspectiva del marketing, para vender un producto o servicio es necesario tener en cuenta las cuatro P's, que son:
 - a) Precio, Producto, Plaza, Posventa
 - b) Precio, Promoción, Plaza y Producto
 - c) Producto, Promoción, Presupuesto y Posventa

8. Los/as consumidores/as son los principales promotores de las marcas, debido a su nivel de frecuencia y uso en las redes sociales.
 - a) Verdadero
 - b) Falso

9. Las redes sociales son calificadas como un medio formal de comunicación.
 - a) Verdadero
 - b) Falso

10. Es necesario que las redes sociales sean manejadas como una parte más del todo, es decir, no deben ser una acción aislada a las diferentes estrategias usadas en la empresa.
 - a) Verdadero
 - b) Falso

La transformación digital que necesita tu negocio



RESPUESTAS:

1. A
2. A
3. C
4. B
5. B
6. A
7. B
8. A
9. B
10. A