



AÑO: 2018	PERIODO: II TÉRMINO
MATERIA: Cultura del servicio	PROFESOR: Lady Soto Navarrete M.Sc
EVALUACIÓN: Parcial	FECHA: 20 de noviembre de 2018

COMPROMISO DE HONOR

Yo, al firmar este compromiso, reconozco que el presente examen está diseñado para ser resuelto de manera individual, que puedo usar una calculadora *ordinaria* para cálculos aritméticos, un lápiz o esferográfico; que solo puedo comunicarme con la persona responsable de la recepción del examen; y, cualquier instrumento de comunicación que hubiere traído, debo apagarlo y depositarlo en la parte anterior del aula, junto con algún otro material que se encuentre acompañándolo. No debo, además, consultar libros, notas, ni apuntes adicionales a las que se entreguen en esta evaluación. Los temas debo desarrollarlos de manera ordenada.

Firmo al pie del presente compromiso, como constancia de haber leído y aceptar la declaración anterior.

"Como estudiante de ESPOL me comprometo a combatir la mediocridad y actuar con honestidad, por eso no copio ni dejo copiar".

Firma: **NÚMERO DE MATRÍCULA:** _____ **PARALELO:** _____

1. Responda Verdadero (V) o Falso (F) según corresponda (1 pt cada respuesta)

- La información y la comunicación son dos fenómenos imprescindibles para la subsistencia de la empresa ()
- La Consistencia es una de las características de la cultura del servicio ()
- El cliente es quien define el negocio ()
- La comunicación efectiva solo es aplicable para empresas turísticas ()
- El líder experto y el legítimo generan compromiso en el equipo de trabajo ()

2. ¿Cómo saber qué necesita el cliente? (2.5 pts.)

3. Mencione las cuatro necesidades básicas de los clientes (5 pts.)

4. Explique es son los momentos de la verdad (2.5 pts.)



5. Detalle las RECOMENDACIONES para tratar a los cliente, de acuerdo a sus características (10 pts.)

Amigable o hablador	Difícil	Tímido	Minucioso	Impaciente

6. La cultura organizacional es intangible, influyente y omnipresente. Explique cada una de las tres características. (5 pts.)

Intangible:

Influyente:

Omnipresente:

Complete según corresponda: (10 pts.)

7. Es necesario hacer un cambio de productos a _____ y de cliente externo a _____

8. Las modalidades de poder “experto” y de referencia”, tiene como posible reacción el _____

9. Las barreras de la comunicación pueden ser: a) _____, b) _____, c) _____, d) _____ y e) _____.

10. El objetivo final del servicio al cliente es: a) _____ e incluso b) _____

11. Complete el siguiente cuadro de las formas de trabajo según corresponda: (5 pts.)

Grupo de trabajo	Equipo de trabajo	
	Liderazgo	
	Desempeño	
	Propósito	
	Sistema de recompensa	

12. Explique la gestión del cambio organizacional del Circo del Sol (5 pts.)