

Ο.Α.Ε.Δ.
Τ.Ε.Ε. ΜΑΘΗΤΕΙΑΣ ΡΕΝΤΗ
ΤΜΗΜΑ : Γ' ΥΠΟΣΤΗΡΙΞΗΣ ΣΥΣΤΗΜΑΤΩΝ ΥΠΟΛΟΓΙΣΤΩΝ
ΓΡΑΠΤΟ ΔΙΑΓΩΝΙΣΜΑ Β' ΤΕΤΡΑΜΗΝΟΥ ΣΤΟ ΜΑΘΗΜΑ :
«ΤΕΧΝΙΚΕΣ ΠΩΛΗΣΕΩΝ ΠΡΟΪΟΝΤΩΝ ΠΛΗΡΟΦΟΡΙΚΗΣ»
ΔΕΥΤΕΡΑ 04/04/2004

ΖΗΤΗΜΑ 1^ο :

Σε ποιες περιπτώσεις «επιτρέπεται» να χρησιμοποιούμε το μικρό όνομα του πελάτη; Να αναφερθεί παράδειγμα.

ΖΗΤΗΜΑ 2^ο :

Πως αντιμετωπίζουμε τις αντιρρήσεις από την πλευρά του πελάτη σε μια τηλεφωνική επικοινωνία; Τι θα μπορούσαμε να αντιπαραθέσουμε ως απάντηση στις παρακάτω αντιρρήσεις;

- i. Δεν ενδιαφέρομαι.
- ii. Είμαι απασχολημένος.
- iii. Δεν υπάρχουν χρήματα, δεν μπορώ να ανταπεξέλθω στο κόστος.

ΝΑ ΑΠΑΝΤΗΘΟΥΝ ΟΛΑ ΤΑ ΖΗΤΗΜΑΤΑ

***** ΚΑΛΗ ΕΠΙΤΥΧΙΑ *****

Ο ΔΙΕΥΘΥΝΤΗΣ

Ο ΕΙΣΗΓΗΤΗΣ

Z. M. ΚΟΝΤΟΠΟΔΗΣ