

Module One: Review Questions

مراجعة الوحدة الأولى:

- 1) Regular day-to-day, traditional customers are generally called?
a) Internal customers
b) Competitors
c) Colleagues
d) External Customers
 - 2) A colleague looking for information would be considered an internal customer?
a) True
b) False
 - 3) Anyone who uses a service is a _____?
a) Supplier
b) Customer
c) Business partner
d) Supervisor
 - 4) _____ is any action you take to ensure that a customer is pleased with the transaction on a long-term basis.
a) Point of sale
b) Customer service
c) Customer retention
d) Business essentials
 - 5) When is the best time to provide great customer service?
a) At the point of sale
b) Pre-sale
- (1) عادة ما يطلق على العملاء التقليديين يوما بعد يوم؟
أ) العملاء الداخليون
ب) المنافسون
ج) الزملاء
د) عملاء خارجيون
- (2) هل يعتبر زميل يبحث عن معلومات عميلا داخليا؟
أ) صحيح
ب) خطأ
- (3) أي شخص يستخدم خدمة هو _____؟
أ) مورد
ب) زبون
ج) شريك تجاري
د) ناظر
- (4) _____ هو أي إجراء تتخذه لضمان رضا العميل عن المعاملة على المدى الطويل.
أ) نقطة البيع
ب) خدمة العملاء
ج) الاحتفاظ بالعملاء
د) أساسيات الأعمال
- (5) متى يكون أفضل وقت لتقديم خدمة عملاء رائعة؟
أ) عند نقطة البيع
ب) ما قبل البيع
ج) خدمة ما بعد البيع
د) كل ما سبق

- c) After sales service
d) All of the above
- 6) A security guard in your office can affect external customer service. (6) يمكن لحارس أمن في مكتبك أن يؤثر على خدمة العملاء الخارجية؟
أ) صحيح
ب) خطأ
- 7) Who in an organization provides customer service? (7) من في المنظمة يقدم خدمة العملاء؟
أ) أفراد المبيعات
ب) المالك
ج) فريق الصيانة
د) كل ما ورد أعلاه
- 8) A person's livelihood, or main source of income, is referred to in this module as: (8) تتم الإشارة إلى مصدر رزق الشخص أو مصدر الدخل الرئيسي في هذه الوحدة على النحو التالي:
أ) زبدة الفول السوداني والجيلي
ب) الخبز والزبدة
ج) الحلوى
د) لا شيء مما سبق
- 9) A/an _____ provider is someone whose performance of their role is important to the overall result for the customer. (9) مقدم الخدمة _____ هو الشخص الذي يكون أداء دوره مهماً للنتيجة الإجمالية للعميل.
أ) الإنترنت
ب) الرعاية الصحية
ج) خدمة العملاء
د) كل ما ورد أعلاه
- 10) How can 'word of mouth' affect your (10) كيف يمكن أن تؤثر "الكلمة الشفهية" على شركتك؟

company?

- a) Negatively
- b) Positively
- c) Neutrally
- d) All of the above

- أ) سلبي
- ب) إيجابي
- ج) محايد
- د) كل ما ورد أعلاه



Module Two: Review Questions

مراجعة الوحدة الثانية:

- 1) Appearance is not important with businesses that do not have face to face interactions with customers.
a) True
b) False
(1) المظهر ليس مهما مع الشركات التي ليس لديها تفاعلات وجها لوجه مع العملاء.
أ) صحيح
ب) خطأ
- 2) What is an easy way to make a customer feel welcomed?
a) Knowing what they need before asking
b) Smiling
c) Asking them what they want
d) Talk fast so to not waste their time
(2) ما هي الطريقة السهلة لجعل العميل يشعر بالترحيب؟
أ) معرفة ما يحتاجون إليه قبل السؤال
ب) يبتسم
ج) سؤالهم عما يريدون
د) تحدث بسرعة حتى لا تضيع وقتها
- 3) Which is not a good way to stay energized at work?
a) Humor
b) Good breakfast
c) Plug into others
d) Quick nap under your desk
(3) وهي ليست طريقة جيدة للحفاظ على تنشيط في العمل؟
أ) الفكاهة
ب) إفطار جيد
ج) توصيل إلى الآخرين
د) قيلولة سريعة تحت مكتبك
- 4) Viewing a negative situation as a training session or a learning experience is a great way to_____.
a) Be irritated
b) Belittle a coworker
c) Skip work
d) Stay positive
(4) هل تعتبر النظرة إلى الموقف السلبي على أنه دورة تدريبية أو تجربة تعليمية طريقة رائعة to _____؟
أ) تهيج
ب) التقليل من شأن زميل العمل
ج) تخطي العمل
د) البقاء إيجابية

- 5) Customer facing staff need not worry about their appearance. (5) العملاء الذين يواجهون الموظفين لا داعي للقلق حول مظهرهم.
أ) صحيح
ب) خطأ
- 6) It is better to show faux positivity than to show negativity. (6) فمن الأفضل لإظهار الإيجابية فو من إظهار السلبية.
أ) صحيح
ب) خطأ
- 7) Customer service means different things to different people. (7) خدمة العملاء تعني أشياء مختلفة لأناس مختلفين.
أ) أن تكون ممتازاً في ما تفعله
ب) نتطلع إلى مقابلة أشخاص جدد
ج) الاعتناء بنفسك وعملائك
د) كل ما ورد أعلاه
- a) Being excellent at what you do
b) Looking forward to meeting new people
c) Taking care of yourself and your customers
d) All of the above
- 8) Plugging into others will keep you energized! (8) سيبقيك التوصيل بالآخرين نشيطاً!
أ) صحيح
ب) خطأ
- 9) The saying "the customer is always right" doesn't always apply. (9) لا ينطبق دائماً قول "الزبون دائماً على حق".
أ) كن غاضباً
ب) التقليل من شأن زميل العمل
ج) تخطي العمل
د) كن إيجابياً
- a) Be irritated
b) Belittle a coworker

- c) Skip work
- d) Stay positive

- 10) What did Albert Einstein mean when he said: *"In the middle of every difficulty lies opportunity."*
- a) Learn from your mistakes
 - b) Stay positive
 - c) When one door closes, another opens
 - d) All of the above

10) ماذا عنى ألبرت أينشتاين بقوله: "في وسط كل صعوبة تكمن الفرصة".

- أ) تعلم من أخطائك
- ب) كن إيجابيا
- ج) عندما يغلق باب يفتح آخر
- د) كل ما ورد اعلاه

Module Three: Review Questions

مراجعة الوحدة الثالثة:

- 1) Guessing the customers' needs is better than letting them tell you, because?
- a) It saves time
 - b) It saves money
 - c) It is not better
 - d) Customers love guessing games

1) تخمين احتياجات العملاء هو أفضل من السماح لهم اقول لكم لأن؟

- أ) يوفر الوقت
- ب) يوفر المال
- ج) ليس من الأفضل
- د) يحب العملاء ألعاب التخمين

- 2) By listening to the first few sentences a customer says to you, you should be able to:
- a) Ask a good follow up question
 - b) Explain how you can help
 - c) Identify their needs
 - d) All of the above

2) من خلال الاستماع إلى الجمل القليلة الأولى التي يقولها لك العميل ، يجب أن تكون قادرا على ذلك؟

- أ) طرح سؤال متابعة جيد
- ب) شرح كيف يمكنك المساعدة
- ج) تحديد احتياجاتهم
- د) كل ما سبق

- 3) A good shortcut is to judge a customer by their appearance.

3) اختصار جيد هو الحكم على العميل من خلال مظهره.

- أ) صحيح
- ب) خطأ

- a) True
b) False
- 4) What basic needs should be met?
a) Friendliness
b) Empathy
c) Fairness
d) All of the above
- 4) ما هي الاحتياجات الأساسية التي يجب التأكد من تلبيتك لها؟
أ) الود
ب) التعاطف
ج) الانصاف
د) كل ما سبق
- 5) Customer service is only about giving the customer what they ask for.
a) True
b) False
- 5) خدمة العملاء هي فقط حول إعطاء العميل ما يطلبونه.
أ) صحيح
ب) خطأ
- 6) What is an example of going that extra mile for a customer?
a) Informing them of a special
b) Learning a customer's dislikes
c) Writing a thank you note
d) All of the above
- 6) ما هو مثال على ذلك الميل الإضافي للعميل؟
أ) إبلاغهم من خاص
ب) تعلم يكره العميل
ج) كتابة رسالة شكر
د) كل ما سبق
- 7) The first step in improving customer service is to determine what customer's _____
a) Think special
b) Dislike
c) Value
d) All of the above
- 7) الخطوة الأولى في تحسين خدمة العملاء هي تحديد _____ العميل.
أ) فكر بشكل خاص
ب) لم يعجبني
ج) القيمة
د) كل ما ورد اعلاه
- 8) Once you have identified customer needs, _____.
- 8) بمجرد تحديد احتياجات العملاء ، _____.

- _____.
- a) Inform them of a special
b) Leave them alone
c) Meet their needs
d) None of the above
- 9) The advantage of having good instincts will be clearly evidenced by _____.
- a) The customer's return
b) Sales
c) A customer's appreciation
d) All of the above
- 10) It can also be _____ to be too quick off the mark in terms of identifying a customer's needs.
- a) Informative
b) Negative
c) A and B
d) Neither A nor B
- 9) إن ميزة امتلاك الغرائز الجيدة ستظهر بوضوح من خلال _____.
- أ) إبلاغهم خاصة
ب) اتركهم وشأنهم
ج) تلبية احتياجاتهم
د) لا شيء مما سبق
- 10) يمكن أيضاً أن يكون _____ سريعاً جداً في الخروج عن الهدف من حيث تحديد احتياجات العميل.
- أ) إعلامي
ب) سلبي
ج) أ و ب
د) لا أ ولا ب

Module Four: Review Questions

مراجعة الوحدة الرابعة:

1) People who have been in business for a while know the value of _____.

- a) More work
- b) Return business
- c) Less money
- d) More stress

1) الناس الذين كانوا في الأعمال التجارية لفترة من الوقت يعرفون قيمة _____

- أ) المزيد من العمل
- ب) عودة الأعمال
- ج) أقل من المال
- د) المزيد من الإجهاد

2) Experts believe that it costs at least _____ times more to attract new customers than it does to keep existing ones.

- a) Five
- b) Ninety
- c) Fifteen
- d) One

2) يعتقد الخبراء أن جذب عملاء جدد يكلف على الأقل _____ أضعاف ما يكلفه للحفاظ على العملاء الحاليين.

- أ) خمسة
- ب) تسعون
- ج) خمسة عشر
- د) واحد

3) Customers want to feel _____.

- a) Confused
- b) Amused
- c) Appreciated
- d) Motivated

3) الزبائن يريدون أن يشعروا _____

- أ) حائر
- ب) مستمتع
- ج) تقدير
- د) دوافع

4) Customers will keep coming back if ____.

- a) They feel forgotten about
- b) You show genuine interest in keeping in touch with them
- c) You bribe them
- d) You follow them

4) سيستمر العملاء في العودة إذا _____

- أ) يشعرون بأنهم منسيون
- ب) تظهر اهتماما حقيقيا بإبقاء الاتصال بهم
- ج) أنت ترشوهم
- د) تتابعهم

- 5) The fact is that a little bit of _____ work can make a huge difference to the way your business retains customers, and attracts follow-up business from friends of the original customer.
- a) Follow-up
 - b) Nerve
 - c) Flattery
 - d) Bribery

5) والحقيقة هي أن قليلا من _____ العمل يمكن أن تحدث فرقا كبيرا في الطريقة التي تحتفظ بها عمالك العملاء، وتجذب أعمال المتابعة من أصدقاء العميل الأصلي.

- أ) متابعة
- ب) عصب
- ج) تملق
- د) رشوة

- 6) Any customer who feels that they have been given exemplary service will be like a walking _____ for your company.
- a) Ragamuffin
 - b) Namesake
 - c) Billboard
 - d) Fan

6) أي عميل يشعر أنه قد تم منحهم خدمة مثالية سيكون مثل المشي _____ أو المشجع لشركتك.

- أ) راجاموفين
- ب) سمي
- ج) لوحه
- د) مروحة

- 7) After the sale, _____ can take on many forms.
- a) Service
 - b) Communication
 - c) Transactions
 - d) Employees

7) بعد البيع ، يمكن أن تتخذ _____ أشكالاً عديدة.

- أ) خدمة
- ب) انتقال
- ج) المعاملات
- د) الموظفين

- 8) Customer _____ should always be taken seriously.

8) يجب أن يؤخذ العميل _____ دائما على محمل الجد.

- أ) أيام الدفع
- ب) محافظ

- a) Paydays
- b) Wallets
- c) Complaints
- d) Moods

(ج) الشكاوي
(د) المزاج

- 9) To be taken seriously, to be listened to, to be respected, and to receive a quick response all comprise the:
- a) Customer's bill of rights
 - b) Declaration of independence
 - c) Emancipation proclamation
 - d) Louisiana purchase
- 10) If you don't know the answer to a customer's question, you should?
- a) Explain why you have to say no.
 - b) Tell the customer that you don't know the answer, but you will find out.
 - c) Offer to show proof.
 - d) Acknowledge the customer's feelings.
- (9) أن تؤخذ على محمل الجد، أن يستمع إليها، أن تحترم، والحصول على استجابة سريعة تشمل جميع —
- (أ) شرعة حقوق العميل
 - (ب) إعلان الاستقلال
 - (ج) إعلان تحرير العبيد
 - (د) لويزيانا شراء
- (10) إذا كنت لا تعرف الإجابة على سؤال العميل ، يجب عليك؟
- (أ) اشرح لماذا يجب أن تقول لا
 - (ب) أخبر العميل أنك لا تعرف الإجابة، ولكنك ستعرف ذلك.
 - (ج) عرض لإظهار دليل.
 - (د) الاعتراف بمشاعر العميل.

Module Five: Review Questions

مراجعة الوحدة الخامسة:

- 1) _____ interactions provide a great opportunity to build rapport with customers.
- a) Fewer
b) In-person
c) Follow-up
d) Medieval
- 2) When you talk to a customer in person, you get constant _____, both verbal and nonverbal.
- a) Feedback
b) Aggravation
c) Complaints
d) Crying
- 3) It is vital to keep a sense of _____ whenever you deal with a customer.
- a) Dignity
b) Courtesy
c) Pride
d) Distance
- 4) No matter how urgent the work you are doing is, you have enough _____ to speak to the customer.
- a) Guts
b) Time
c) Knowledge
d) Nerve
- 1) توفر التفاعلات _____ فرصة عظيمة لبناء علاقة مع العملاء.
- أ) أقل
ب) شخصيا
ج) متابعة
د) القرون الوسطي
- 2) عندما نتحدث إلى عميل شخصيا، نحصل على _____ ثابتة، لفظية وغير لفظية على حد سواء.
- أ) ردود الفعل
ب) تفاهم
ج) الشكاوي
د) البكاء
- 3) من الضروري الحفاظ على الشعور _____
- أ) كرامة
ب) المجاملة
ج) فخر
د) بون
- 4) مهما كان العمل الذي تقوم به عاجلا، لديك ما يكفي من _____ للتحدث إلى العميل.
- أ) الشجاعة
ب) الوقت
ج) عهد
د) عصب

- 5) For many companies, _____
_____ is something that is the
responsibility of a dedicated
department which can only be
contacted by telephone, post, or email.
- a) Customer service
b) Someone else
c) General managers
d) Former employees
- 5) بالنسبة للعديد من الشركات ، يعتبر _____
_____ مسئولية قسم مخصص لا يمكن الاتصال به إلا
عن طريق الهاتف أو البريد أو البريد الإلكتروني.
- أ) خدمة العملاء
ب) شخص آخر
ج) المديرون العامون
د) الموظفون السابقون
- 6) Being able to provide customer service
in person is _____ for companies.
- a) Unnecessary
b) Essential
c) Not
d) Fun
- 6) القدرة على تقديم خدمة العملاء شخصيا هو _____ للشركات.
- أ) لا لزوم لها
ب) ضروري
ج) لا
د) المرح
- 7) Use body language to your _____.
- a) Advantage
b) Liking
c) Tastes
d) Disdain
- 7) استخدم لغة الجسد في _____ الخاص بك.
- أ) صالح
ب) وجد
ج) انواق
د) ازدراء
- 8) The way you conduct yourself in the
presence of a customer may well have
more impact on their _____ in you,
than anything you say to them.
- a) Confidence
- 8) قد يكون للطريقة التي تدير بها نفسك في وجود عميل تأثير أكبر
على _____ فيك أكثر من أي شيء تقوله لهم.
- أ) ثقة
ب) انعدام الثقة
ج) مكافحه الاحتكار
د) السريه

- b) Mistrust
- c) Antitrust
- d) Confidentiality

9) _____ when a customer is speaking to you

- a) Yawn
- b) Cry
- c) Nod
- d) Sleep

9) _____ عندما يتحدث إليك عميل

- أ) تنأب
- ب) بكى
- ج) موافقه
- د) نوم

10) Which is not a type of body language?

- a) Eye contact
- b) Gestures
- c) Nodding off
- d) Posture

10) وهي ليست من نوع لغة الجسد؟

- أ) الاتصال بالعين
- ب) الايماءات
- ج) الإيماء قبالة
- د) الموقف

Module Six: Review Questions

مراجعة الوحدة السادسة:

- 1) Body language becomes _____ as soon as you pick up a phone. (1) تصبح لغة الجسد _____ بمجرد التقاط الهاتف.
- a) Mute (أ) أخرس
b) Paramount (ب) قصوي
c) Irrelevant (ج) غير ذي صلة
d) Important (د) مهم
- 2) The success of your interactions depends almost entirely on your _____ and your choice of words. (2) يعتمد نجاح تفاعلاتك بشكل كامل تقريبا على اختيارك للكلمات.
- a) Outward appearance (أ) المظهر الخارجي
b) Tone of voice (ب) نغمة الصوت
c) Direct orders (ج) أوامر مباشرة
d) Sleep schedule (د) جدول النوم
- 3) A customer service department will do the bulk of their work over the _____. (3) سيقوم قسم خدمة العملاء بالجزء الأكبر من عمله عبر _____
- a) Phone (أ) الهاتف
b) Lunch hour (ب) ساعة الغداء
c) Boss (ج) مدير
d) Chatter (د) ثرثر
- 4) While conducting business over the phone _____ the personal element from customer service to a large extent, it would be inaccurate to claim that there isn't an advantage to doing things this way. (4) أثناء إجراء الأعمال التجارية عبر الهاتف _____ العنصر الشخصي من خدمة العملاء إلى حد كبير، سيكون من غير الدقيق الادعاء بأنه لا توجد ميزة للقيام بالأمور بهذه الطريقة.
- a) يعزز (أ)
b) يحسن (ب)
c) يزيل (ج)
d) يتعين (د)

- a) Enhances
- b) Improves
- c) Removes
- d) Behoooves

- 5) The main _____ to this way of doing things is that there is no allowance made for the fact that people are almost always more reassured by speaking to someone in person.
- a) Cause
 - b) Disadvantage
 - c) Fear
 - d) Advantage

- 5) _____ الأساسية لهذه الطريقة في القيام بالأشياء هي عدم السماح بحقيقة أن الناس دائماً ما يكونون أكثر طمأنة من خلال التحدث إلى شخص ما شخصياً
- أ) الأسباب
 - ب) العيوب
 - ج) المخاوف
 - د) الفوائد

- 6) The body language we use when trying to transmit reassurance and confidence _____ on customers being able to see us.
- a) Requires
 - b) Resists
 - c) Relies
 - d) Reforms

- 6) لغة الجسد التي نستخدمها عند محاولة نقل الطمأنينة والثقة _____ يتطلب
- أ) يتطلب
 - ب) يقاوم
 - ج) يعتمد
 - د) الإصلاحات

- 7) Customers _____ a courteous, helpful response when they call your business.
- a) Expect
 - b) Lack
 - c) Reject
 - d) Perpetrate

- 7) العملاء _____ استجابة مهذبة ومفيدة عندما يتصلون بعملك.
- أ) توقع
 - ب) عدم
 - ج) رفض
 - د) ارتكب

- 8) Proper phone etiquette involves all of these except:
- a) Answering promptly, on the third ring at the latest
 - b) Ending your previous conversation before answering the phone
 - c) Checking your cell phone text messages while on the line with a customer
 - d) Giving the caller time to explain why they are calling
- 8) آداب الهاتف السليم ينطوي على كل هذه باستثناء
- أ) الإجابة على الفور، على الحلقة الثالثة على أبعد تقدير
 - ب) إنهاء محادثتك السابقة قبل الرد على الهاتف
 - ج) التحقق من الرسائل النصية الهاتف الخليوي الخاص بك بينما على الخط مع العملاء
 - د) إعطاء المتصل الوقت لشرح لماذا يتصلون
- 9) If you need to transfer a call, _____ what you are doing.
- a) Forget
 - b) Regret
 - c) Explain
 - d) Sustain
- 9) إذا كنت بحاجة إلى نقل مكالمة، _____
- أ) نسي
 - ب) أسف
 - ج) شرح
 - د) الحفاظ
- 10) When you end a call, let the _____ hang up first.
- a) QA representative
 - b) Manager
 - c) Customer
- 10) عند إنهاء مكالمة، دع _____ يغلق أولاً.
- أ) ممثل QA
 - ب) مدير
 - ج) زبون
 - د) خط أرضي

d) Land line



Module Seven: Review Questions

مراجعة الوحدة السابعة:

- 1) وهناك عدد متزايد من التفاعلات العملاء تجري _____
أ) خارج
ب) بالبيت
ج) عبر الإنترنت
د) مكان
- 1) A growing number of customer interactions are taking place _____.
a) Outside
b) At home
c) Online
d) Somewhere
- 2) يفضل الأشخاص على وجه الخصوص _____ القيام بالكثير من أعمالهم عبر الإنترنت وليس بشكل شخصي.
أ) أقدم
ب) منتصف العمر
ج) أصغر
د) أعقل
- 2) _____ people in particular prefer to do too much of their business online rather than in person.
a) Older
b) Middle aged
c) Younger
d) Wiser
- 3) التفاعلات عبر الإنترنت لها _____
أ) القيود
ب) قوة
ج) توقعات
د) الاثار
- 3) Online interactions have _____.
a) Limitations
b) Power
c) Expectations
d) Implications
- 4) لتوفير _____ خدمة العملاء عبر الإنترنت، يجب أن تفهم ما يصلح وما لا يعمل، وكيفية الاستفادة القصوى من الأدوات المتاحة لك.
أ) المتوسط
ب) ممتازة
ج) اختياري
د) باهته
- 4) To provide _____ customer service online, you need to understand what works and what doesn't work, and how to make the most of the tools that are available to you.
a) Mediocre
b) Excellent
c) Optional
d) Lackluster

5) _____ communication is usually the preference in today's society.

- a) Electronic
- b) Tectonic
- c) Symbiotic
- d) Bionic

5) التواصل _____ هو شيء انطلق بشكل كبير في مجتمع اليوم.

- أ) إلكتروني
- ب) التكتونية
- ج) التكافلية
- د) بيونيك

6) Which is not an advantage of email?

- a) Convenience
- b) Speed
- c) Personality
- d) Cost

6) والتي ليست ميزة البريد الإلكتروني؟

- أ) مرفق
- ب) سرعة
- ج) شخصية
- د) كلف

7) There is a body of opinion which holds that email is a very _____ and cold way of communicating.

- a) Impersonal
- b) Personal
- c) Fast
- d) Minimal

7) هناك مجموعة من الرأي الذي يرى أن البريد الإلكتروني هو جدا _____ وطريقة باردة للتواصل.

- أ) شخصي
- ب) شخصي
- ج) بالكاد
- د) الحد الأدنى

8) A telephone conversation leaves us relying on the _____ in our voice to give the correct interpretation to the words.

- a) Inflection
- b) Sleepiness
- c) Bass

8) محادثة هاتفية يترك لنا الاعتماد على _____

- أ) انعطاف
- ب) النعاس
- ج) غيتار البيس
- د) الصنيل

d) Squeals

- 9) With the massive changes that the _____ has/have brought to many of our lives, it is entirely unsurprising that it has brought another substantial change – that which is wrought on the English language – and most other languages too.
- a) Children
 - b) Teenagers
 - c) Internet
 - d) Government

- 9) مع التغييرات الهائلة التي جلبت _____
- أ) أطفال
 - ب) المراهقين
 - ج) إنترنت
 - د) حكومة

- 10) Not so long ago, pretty much no one blogged, absolutely no sane human being tweeted, and the word _____ was unknown.
- a) Etiquette
 - b) Poetic
 - c) Netiquette
 - d) Wealthy

- 10) قبل عقد من الزمان ، لم يقد أحد بالتدوين إلى حد كبير ، ولم يكن هناك أي شخص عاقل على الإطلاق قام بالتغريد ، وكانت كلمة _____ غير معروفة.
- أ) آداب
 - ب) شاعري
 - ج) آداب السلوك
 - د) غني

Module Eight: Review Questions

مراجعة الوحدة الثامنة:

- 1) One of the hardest challenges customer service staff face is dealing with _____ customers.
- a) Many
b) Difficult
c) Friendly
d) Forgiving
- 2) The job of a customer service provider is to _____ that customers will be angry or upset at times.
- a) Deny
b) Ignore
c) Accept
d) Reject
- 3) The first step in doing this is to:
- a) Start an argument
b) Ignore their concerns
c) Try to solve their problem
d) Roll your eyes and call a supervisor
- 4) Very often, anger arises as the result of a _____
- a) Sales
b) Discount
c) Misunderstanding
d) Whim
- 1) من أصعب التحديات التي يواجهها موظفو خدمة العملاء التعامل مع العملاء ____.
- أ) كثير
ب) صعب
ج) ودي
د) غفور
- 2) مهمة موفر خدمة العملاء هي _____ أن العملاء سوف تكون غاضبة أو مستاء في بعض الأحيان.
- أ) أنكر
ب) تجاهل
ج) تقبل
د) رفض
- 3) الخطوة الأولى في القيام بذلك هي
- أ) بدء وسيطة
ب) تجاهل مخاوفهم
ج) في محاولة لحل مشكلتهم
د) لف عينيك واستدعاء المشرف
- 4) في كثير من الأحيان ، والغضب ينشأ نتيجة ل_____
- أ) مبيعات
ب) خصم
ج) سوء الفهم
د) نزوه

- 5) Customers do not want your _____.
- الزبائن لا يريدون الخاص بك _____
- أ) مهمة
ب) ميل
ج) مال
د) فواتير
- 6) Your job when dealing with the inevitable angry or upset customer is to _____.
- عملك عند التعامل مع العملاء الغاضبين أو المنزعجين لا مفر منه هو _____
- أ) البقاء على بعد كل العملاء
ب) البقاء تحت الرادار
ج) التأكد من معالجة القضايا على الفور
د) اتصل بمدير، وليس بمشكلتك
- 7) _____ that you will have to listen to some ranting.
- أنه سيتعين عليك الاستماع إلى بعض الصراخ.
- أ) أسف
ب) تقبل
ج) تجاهل
د) اعتذر
- 8) It stands to reason, as a result of the circumstances, that the customer will display signs of _____ towards you initially.
- ومن المنطقي، نتيجة للظروف، أن العميل سوف يعرض علامات _____ تجاهك في البداية.
- أ) قنع
ب) وثق
ج) غضب
د) التناقض
- a) Job
b) Sympathy
c) Money
d) Bills
- a) Stay clear of all customers
b) Stay under the radar
c) Ensure that the issues are dealt with promptly
d) Call a manager, not your problem
- a) Regret
b) Accept
c) Ignore
d) Apologize
- a) Contentment
b) Trust

- c) Anger
- d) Ambivalence

- 9) اطرح أسئلة حول _____ لإثبات أنك تأخذ الأمر على محمل الجد.
أ) طقس
ب) أسرة
ج) مشكلة
د) حكومة
- 9) Ask questions about the _____ to demonstrate that you are taking it seriously.
a) Weather
b) Family
c) Problem
d) Government
- 10) ابدأ في _____ حل وشرح ما هو للعميل.
أ) قسر
ب) التقريبي
ج) صياغه
د) تلزم
- 10) Begin to _____ a solution and explain what that is to the customer.
a) Subjugate
b) Approximate
c) Formulate
d) Obligate

Module Nine: Review Questions

مراجعة الوحدة التاسعة:

- 1) Providing great customer service does not mean that you have to put up with _____, intimidation, or vulgar language from customers.
 - a) Customers
 - b) Managers
 - c) Threats
 - d) Coworkers
 - 2) If customers are out of control, you need to
 - a) Alert the media
 - b) Take over the situation
 - c) Run for the hills
 - d) Respond with laughter
 - 3) Showing anger, for many people, involves expressive themselves using _____ language.
 - a) Sweet
 - b) Foreign
 - c) Vulgar
 - d) Klingon
 - 4) There is _____ in allowing a customer to use mild profanity without passing comment on it.
 - a) Reason
 - b) Danger
 - c) Fiction
- (1) توفير خدمة عملاء كبيرة لا يعني أن لديك لطرح مع _____ ، والتخويف ، أو لغة مبتذلة من العملاء.
 (أ) الزبائن
 (ب) مديرون
 (ج) التهديدات
 (د) زملاء العمل
- (2) إذا كان العملاء خارج نطاق السيطرة، تحتاج إلى
 (أ) تنبيه الوسائط
 (ب) تولي الوضع
 (ج) تشغيل للتلال
 (د) الرد بالضحك
- (3) إظهار الغضب، لكثير من الناس، ينطوي على التعبير عن أنفسهم باستخدام _____
 (أ) حلو
 (ب) أجنبي
 (ج) مبتذل
 (د) كلينغون
- (4) هناك _____ في السماح للعميل باستخدام الألفاظ النابية الخفيفة دون تمرير تعليق على ذلك.
 (أ) سبب
 (ب) خطر
 (ج) الخيال
 (د) الفكاهة

d) Humor

5) _____ are never nice to hear, particularly when we feel that they are underserved.

- a) Insults
- b) Compliments
- c) Jokes
- d) Announcements

5) _____ ليس من اللطيف سماعهم أبدًا ، خاصة عندما نشعر أنهم يعانون من نقص الخدمات.

- أ) شتائم
- ب) تكمل
- ج) النكات
- د) اعلانات

6) Very often an insult will be _____ by what you are rather than who you are.

- a) Warranted
- b) Ignited
- c) Prompted
- d) Hidden

6) في كثير من الأحيان إهانة سيكون _____

- أ) يبرر
- ب) اشعلت
- ج) مطالبتك
- د) مخفي



7) Customer service agents are not paid to listen to _____.

- a) Management
- b) Abuse
- c) Gossip
- d) Rumors

7) لا يتم دفع رواتب وكلاء خدمة العملاء للاستماع إلى _____

- أ) إدارة
- ب) أهان
- ج) القيل
- د) الشائعات

8) One frequent outcome of insults being traded is that things _____ to a more confrontational pitch.

- a) Escalate
- b) Lessen

8) إحدى النتائج المتكررة للإهانات التي يتم تداولها أو توجيهها هي أن الأمور _____ إلى ملعب أكثر مواجهة.

- أ) تصعيد
- ب) أنقع
- ج) كاور
- د) معالجه

- c) Cower
- d) Manipulate

9) _____ and physical threats from angry customers are serious issues.

- a) Veiled
- b) Legal
- c) Ridiculous
- d) Frivolous

9) _____ والتهديدات الجسدية من العملاء الغاضبين قضايا خطيرة.

- أ) المحجبات
- ب) قانوني
- ج) مضحك
- د) تافهه

10) Do not attempt to offer your own _____ of the legal issues involved.

- a) Lawsuit
- b) Claim
- c) Interpretation
- d) Hand

10) لا تحاول تقديم _____ الخاصة بك من القضايا القانونية المعنية.

- أ) دعوى
- ب) ادعاء
- ج) تفسير
- د) يد

Module Ten: Review Questions

مراجعة الوحدة العاشرة:

- 1) Greet customers with a _____, either in person or on the phone.
 - a) Handshake
 - b) Pat on the back
 - c) Discount
 - d) Smile
 - 2) How often should you be helpful, even if there's no profit in it?
 - a) Hourly
 - b) Weekly
 - c) Always
 - d) Monthly
 - 3) When dealing with a customer you should generally do what?
 - a) Listen more than you talk
 - b) Talk more than listen
 - c) Make the customer feel inadequate
 - d) Interrupt when the customer is wrong
 - 4) Make customers feel important and _____.
 - a) Appreciated
 - b) Annoyed
 - c) Disrupted
 - d) Confused
 - 5) When discussing a big sale, the more complicated the better.
 - a) Handshake
 - b) Pat on the back
 - c) Discount
 - d) Smile
- 1) استقبل العملاء ب _____ إما شخصياً أو على الهاتف.
 - أ) المصافحة
 - ب) الربت على الكتف
 - ج) خصم
 - د) ابتسم
 - 2) كم مرة يجب أن تكون مفيداً، حتى لو لم يكن هناك ربح فيه؟
 - أ) الساعه
 - ب) أسبوعي
 - ج) دوما
 - د) شهري
 - 3) عند التعامل مع عميل يجب أن تفعل ما عموماً؟
 - أ) استمع أكثر مما تتحدث
 - ب) تحدث أكثر من الاستماع
 - ج) جعل العميل يشعر بعدم الكفاية
 - د) المقاطعة عندما يكون العميل على خطأ
 - 4) اجعل العملاء يشعرون بالأهمية and _____.
 - أ) تقدير
 - ب) زعلان
 - ج) تعطل
 - د) حائر
 - 5) عند مناقشة بيع كبيرة وأكثر تعقيداً كلما كان ذلك أفضل
 - أ) صحيح، صحيح، وسوف يساعد على زيادة المبيعات
 - ب) خطأ؛ دائماً جعل الأمور سهلة

- a) True; it will help boost sales
b) False; always make things easy

- 6) Giving customers a little more than they expect, will make them feel what?
a) Your product is cheap
b) You are incompetent
c) Nervous
d) You care about their business

(6) منح العملاء أكثر قليلاً مما يتوقعون ، هل سيجعلهم يشعرون بماذا؟

- (أ) منتجك رخيص
(ب) أنت غير كفء
(ج) عصبي
(د) أنت تهتم بأعمالهم

- 7) Know your _____.
a) Product
b) Customer
c) Company's legal status
d) None of the above

(7) تعرف على _____ الخاص بك.

- (أ) منتج
(ب) العميل
(ج) الوضع القانوني للشركة
(د) لا شيء مما سبق

- 8) Don't make customers feel _____.
a) Cheap
b) Incompetent
c) Nervous
d) Inadequate

(8) لا تجعل العملاء يشعرون _____.
a) رخيص
(ب) غير كفؤ
(ج) عصبي
(د) غير كاف

- 9) Think about how you can make every transaction _____, for customers.
a) Fast
b) Effortless
c) A and B
d) Neither A nor B

(9) فكر في كيفية إجراء كل معاملة _____ للعملاء.

- (أ) سريع
(ب) جهد
(ج) أ و ب
(د) لا أ ولا ب

- 10) If employees are treated with _____, they

(10) إذا تم التعامل مع الموظفين بـ _____ ، فمن المرجح أن

will be more likely to treat customers the same way.

- a) Consideration
- b) Respect
- c) A and B
- d) Neither A nor B

يعاملوا العملاء بنفس الطريقة.

- (أ) المقابل
- (ب) الاحترام
- (ج) أ و ب
- (د) لا أ ولا ب

