

Module One: Review Questions

مراجعة الوحدة الأولى:

- 1) Which of the following is considered to be customer service?
 - a) Cashiering
 - b) Inventory
 - c) Repairs
 - d) Customer concerns
 - 2) Which of the following is considered to be customer support?
 - a) Cashiering
 - b) Product delivery
 - c) Product ordering
 - d) Installation
 - 3) Which of the following would participate in customer support?
 - a) Agents
 - b) Team leaders
 - c) Managers
 - d) All of the above
 - 4) The first group of agents the customers usually encounter is known as what?
 - a) Managers
 - b) The front line
 - c) Team leads
 - d) Customer specialists
 - 5) Which of the following is a team metric?
 - a) Individual task completion rates
 - b) Cashier/customer relations
- (1) أي مما يلي يعتبر خدمة عملاء؟
 - أ) الصرافة
 - ب) جرد
 - ج) التصليحات
 - د) مخاوف العملاء
- (2) أي مما يلي يعتبر دعم العملاء؟
 - أ) الصرافة
 - ب) تسليم المنتج
 - ج) طلب المنتج
 - د) تركيب
- (3) أي مما يلي سيشارك في دعم العملاء؟
 - أ) الوكلاء
 - ب) قادة الفريق
 - ج) مديرون
 - د) كل ما سبق
- (4) تعرف المجموعة الأولى من العملاء الذين يصادفهم العملاء عادة باسم؟
 - أ) مديرون
 - ب) الخط الأمامي
 - ج) قادة الفريق
 - د) متخصصو العملاء
- (5) أي مما يلي مقياس للفريق؟
 - أ) معدلات إكمال المهام الفردية
 - ب) أمين الصندوق / علاقات العملاء
 - ج) وقت الاستجابة الإجمالي

- c) Overall response time
d) Turn-over rates
- 6) Which of the following is an individual metric?
a) Customer interaction time
b) Company safety records
c) Store sales
d) Problem resolutions
- 7) Trends today typically focus on what?
a) Face to face contact
b) Electronic support
c) Voice/telephone
d) First class mail
- 8) Which of the following is considered a customer service?
a) Product price reductions
b) Mail in rebates
c) Utilizing social media
d) Maintenance/installation appointments
- 9) Customer service is a(n)_____ field that involves assisting customers in a range of issues.
a) Customer
b) Employee training
c) General
d) Assistance
- 10) Customer service is designed to focus on the _____.
- د) معدلات تسليم
أ) وقت تفاعل العملاء
ب) سجلات سلامة الشركة
ج) مبيعات المتجر
د) حل المشكلة
- 6) أي مما يلي مقياس فردي؟
أ) وقت تفاعل العملاء
ب) سجلات سلامة الشركة
ج) مبيعات المتجر
د) حل المشكلة
- 7) الاتجاهات اليوم تركز عادة على ماذا؟
أ) الاتصال وجها لوجه
ب) الدعم الإلكتروني
ج) صوت/هاتف
د) بريد الدرجة الأولى
- 8) أي مما يلي يعتبر خدمة عملاء؟
أ) تخفيضات أسعار المنتجات
ب) البريد في الحسومات
ج) استخدام وسائل التواصل الاجتماعي
د) مواعيد الصيانة/التركيب
- 9) خدمة العملاء هي حقل (ن) _____ يتضمن مساعدة العملاء في مجموعة من المشكلات.
أ) زبون
ب) تدريب الموظفين
ج) عام
د) المساعدة
- 10) تم تصميم خدمة العملاء للتركيز على _____ .
أ) مشكلة

- a) Problem
- b) Customer
- c) Technology
- d) Training

- (ب) العميل
- (ج) التكنولوجيا
- (د) التدريب



Module Two: Review Questions

مراجعة الوحدة الثانية:

- 1) Customers can be challenging when they are what?
 - a) Angry
 - b) Rude
 - c) Argumentative
 - d) All of the above
 - 2) It is important for employees to know what?
 - a) Local emergency phone numbers
 - b) How to eject unruly customers
 - c) All forms of customer support available
 - d) Emergency response policies
 - 3) What is considered a crisis?
 - a) Security breach
 - b) Social media feedback
 - c) Harassing phone calls
 - d) Change in competition
 - 4) It is suggested that every company have what in case of a crisis?
 - a) Emergency savings fund
 - b) Backup staff
 - c) Backup information system
 - d) Crisis communication plan
- 1) يمكن للعملاء أن يكونوا تحدياً عندما يكونون ماذا؟
 - أ) غاضب
 - ب) أخشن
 - ج) جدليه
 - د) كل ما سبق
 - 2) من المهم للموظفين أن يعرفوا ماذا؟
 - أ) أرقام هواتف الطوارئ المحلية
 - ب) كيفية إخراج العملاء جامحة
 - ج) جميع أشكال دعم العملاء المتاحة
 - د) سياسات الاستجابة للطوارئ
 - 3) ما الذي يعتبر أزمة؟
 - أ) خرق أمني
 - ب) ردود فعل وسائل التواصل الاجتماعي
 - ج) مضايقة المكالمات الهاتفية
 - د) التغير في المنافسة
 - 4) ويقترح أن كل شركة لديها ما في حالة حدوث أزمة؟
 - أ) صندوق الادخار في حالات الطوارئ
 - ب) الموظفين الاحتياطيين
 - ج) نظام معلومات النسخ الاحتياطي
 - د) خطة الاتصال في الأزمات

- 5) It is important to do what first when you have a ticket backlog?
- a) Put all issues on hold immediately
 - b) Alert the appropriate supervisor
 - c) Allow the backlog to reduce before entering any more tickets
 - d) Respond to the customer with a confirmation

- 5) من المهم أن تفعل ما هو أول عندما يكون لديك تراكم التذاكر؟
- أ) وضع جميع القضايا في الانتظار على الفور
 - ب) تنبيه المشرف المناسب
 - ج) السماح للتراكم للحد من قبل إدخال أي تذاكر أخرى
 - د) الرد على العميل بتأكيد

- 6) Customers want to feel what when they submit a ticket?
- a) Acknowledged
 - b) Vindicated
 - c) Powerful
 - d) Doubtful

- 6) يريد العملاء أن يشعروا بماذا عندما يقدمون تذكرة؟
- أ) اعترف
 - ب) بررت
 - ج) قوي
 - د) المشكوك فيه



- 7) It is suggested that agents should do what when ending a customer relationship?
- a) Stand firm that company is right
 - b) Apologize
 - c) Quickly refer the customer to complaint department
 - d) Stop further communication

- 7) ويقترح أن وكلاء يجب أن تفعل ماذا عند إنهاء علاقة العملاء؟
- أ) الوقوف بحزم أن الشركة على حق
 - ب) اعتذر
 - ج) إحالة العميل بسرعة إلى قسم الشكاوى
 - د) إيقاف مزيد من الاتصالات

- 8) It is important to not do what when ending a customer relationship?
- a) Refund money
 - b) Apologize
 - c) Refer business to a competitor

- 8) من المهم عدم القيام بما يجب فعله عند إنهاء علاقة العميل؟
- أ) استرداد الأموال
 - ب) اعتذر
 - ج) إحالة النشاط التجاري إلى منافس
 - د) تمرير اللوم

d) Pass blame

- 9) Customer support can present a wide variety of challenges to both the company and the _____
- a) Managers
 - b) Customers
 - c) Employees
 - d) None of the above

9) يمكن أن يقدم دعم العملاء مجموعة متنوعة من التحديات لكل من الشركة و _____

- أ) المدراء
- ب) العملاء
- ج) الموظفين
- د) لا شيء مما سبق

- 10) _____ should always be a top priority in any company.
- a) Training
 - b) Customers
 - c) Money
 - d) Managers

10) يجب أن يكون _____ دائماً أولوية قصوى في أي شركة.

- أ) تدريب
- ب) العملاء
- ج) المال
- د) المديرين

Module Three: Review Questions

مراجعة الوحدة الثالثة:

- 1) رسائل البريد الإلكتروني نمط المحادثة استخدام ما؟
(أ) "أنا"
(ب) "نحن"
(ج) "لدينا"
(د) كل ما سبق
- 1) Conversational style emails use what?
a) "I"
b) "We"
c) "Our"
d) All of the above
- 2) تعتبر رسائل البريد الإلكتروني نمط المحادثة أكثر ماذا؟
(أ) ودي
(ب) شخصي
(ج) مبتذله
(د) عارضه
- 2) Conversational style emails are considered more what?
a) Friendly
b) Impersonal
c) Trite
d) Casual
- 3) يجب أن تكون رسائل البريد الإلكتروني النصية والتلقائية لا تزال ماذا؟
(أ) عام
(ب) رسمي
(ج) انيق
(د) المحادثه
- 3) Scripted and automatic emails should still be what?
a) General
b) Formal
c) Personable
d) Conversational
- 4) يجب أن تكون البرامج النصية المستخدمة في البريد الإلكتروني التلقائي ماذا؟
(أ) الموحده
(ب) تخصيص
(ج) خطابات النموذج
(د) فرديه
- 4) Scripts used in an automatic email should be what?
a) Standardized
b) Customizable
c) Form letters
d) Individualized
- 5) لا يمكن أن تنقل رسائل البريد الإلكتروني ما إلى العملاء؟
(أ) موقف
(ب) لهجه
(ج) عمد
(د) استجابته
- 5) Emails cannot convey what to customers?
a) Situation
b) Tone
c) Intent
d) Response

- 6) Explain information carefully in an email, but don't be what?
- a) Insulting
b) Knowledgeable
c) Friendly
d) Helpful
- 6) شرح المعلومات بعناية في رسالة بريد إلكتروني، ولكن لا تكن ماذا؟
- أ) مهين
ب) درايه
ج) ودي
د) مفيدة
- 7) Use email results as a tool to do what?
- a) Place blame
b) Award achievement
c) Contact customers
d) Improve support
- 7) استخدام نتائج البريد الإلكتروني كأداة للقيام ماذا؟
- أ) إلقاء اللوم
ب) إنجاز الجائزة
ج) اتصل بالعملاء
د) تحسين الدعم
- 8) Email results should help accomplish which of the following?
- a) Increase profits
b) Creating new customer support methods
c) Highlight employee mistakes
d) Highlight problem customers
- 8) يجب أن تساعد نتائج البريد الإلكتروني في تحقيق أي مما يلي؟
- أ) زيادة الأرباح
ب) إنشاء أساليب جديدة لدعم العملاء
ج) تمييز أخطاء الموظفين
د) تمييز العملاء الذين لديهم مشاكل
- 9) When email was first introduced, it was viewed as an _____ way to contact family and friends
- a) Informal
b) Casual
c) A and B
d) None of the above
- 9) عندما تم تقديم البريد الإلكتروني لأول مرة ، كان يُنظر إليه على أنه _____ طريقة للاتصال بالعائلة والأصدقاء
- أ) غير رسمي
ب) عارضة
ج) أ و ب
د) لا شيء مما سبق
- 10) It is important for companies to keep to keep their emails_____.
- a) To the point
- 10) من المهم للشركات الاحتفاظ برسائل البريد الإلكتروني _____.
- أ) إلى النقطة

- b) Formal
- c) Professional
- d) B and C

- (ب) رسمي
- (ج) المهنيين
- (د) ب و ج



Module Four: Review Questions

مراجعة الوحدة الرابعة:

- 1) Texting can be a convenient way to communicate because why?
 - a) Cheaper
 - b) More attention grabbing
 - c) It can be done 24 hours a day
 - d) More demanding
 - 2) According to the lesson, what percent of customers will call customer support?
 - a) 5%
 - b) Fewer than 20%
 - c) More than 70%
 - d) 90%
 - 3) Where can a texting application be obtained from?
 - a) In house IT
 - b) IT manager
 - c) Brick and mortar store
 - d) Mobile marketplace
 - 4) Text apps offer what kind of features?
 - a) Photo messaging
 - b) Contact storage
 - c) Various fee plans
 - d) All of the above
 - 5) Which of the following is alright to text?
 - a) Personal communications
 - b) Passwords
 - c) Company address
 - d) Account number
- الرسائل النصية يمكن أن تكون وسيلة مريحة للتواصل بسبب لماذا؟
 (أ) أرخص
 (ب) المزيد من الاهتمام الاستيلاء على
 (ج) يمكن القيام به على مدار 24 ساعة في اليوم
 (د) أكثر تطلبا
- وفقا للدرس ، ما هي نسبة العملاء الذين سيتصلون بدعم العملاء؟
 (أ) 5%
 (ب) أقل من 20%
 (ج) أكثر من 70%
 (د) 90%
- من أين يمكن الحصول على تطبيق الرسائل النصية؟
 (أ) في المنزل تكنولوجيا المعلومات
 (ب) مدير تكنولوجيا المعلومات
 (ج) متجر الطوب وقذائف الهاون
 (د) سوق الهاتف المحمول
- تطبيقات النص تقدم أي نوع من الميزات؟
 (أ) مراسلة الصور
 (ب) تخزين جهات الاتصال
 (ج) خطط رسوم مختلفة
 (د) كل ما سبق
- أي مما يلي لا بأس به للنص؟
 (أ) الاتصالات الشخصية
 (ب) كلمات السر
 (ج) عنوان الشركة
 (د) رقم الحساب

6) Which of the following should not be sent through text message?

- a) Customer social security number
- b) Company phone number
- c) Customer address
- d) Product pricing

أي مما يلي لا يجب إرساله عبر رسالة نصية؟

- أ) رقم الضمان الاجتماعي للعميل
- ب) رقم هاتف الشركة
- ج) عنوان العميل
- د) تسعير المنتجات

7) Why should professional texts be kept short?

- a) Have shorter reading time
- b) Texting allows limited number of characters
- c) Allow for easier responses
- d) Are received faster than longer messages

لماذا يجب أن تبقى النصوص المهنية قصيرة؟

- أ) لديك وقت قراءة أقصر
- ب) الرسائل النصية تسمح بعدد محدود من الأحرف
- ج) السماح باستجابات أسهل
- د) يتم تلقيها أسرع من الرسائل الأطول

8) Which of the following is not considered professional text content?

- a) Deadline dates
- b) Company addresses
- c) Training clips
- d) Funny cat videos

أي مما يلي لا يعتبر محتوى نصيا احترافيا؟

- أ) مواعيد الموعد النهائي
- ب) عناوين الشركة
- ج) مقاطع التدريب
- د) أشرطة فيديو القط مضحك

9) What does SMS stand for?

- a) Short message service
- b) Social media support
- c) Short media service
- d) Social messaging support

ماذا تعني الرسائل القصيرة؟

- أ) خدمة الرسائل القصيرة
- ب) دعم وسائل التواصل الاجتماعي
- ج) خدمة الوسائط القصيرة
- د) دعم الرسائل الاجتماعية

10) _____ has/have become one of the most convenient ways for people to

أصبحت _____ إحدى أكثر الطرق ملائمة للتواصل بين الناس.

communicate.

- a) Email
- b) Landlines
- c) Texting
- d) Postal service

- (أ) البريد الإلكتروني
- (ب) الخطوط الأرضية
- (ج) الرسائل النصية
- (د) الخدمة البريدية



Module Five: Review Questions

مراجعة الوحدة الخامسة:

- 1) Personalization of the webchat is _____.
 (1) تخصيص الدردشة على شبكة الإنترنت هو _____
 أ) غير مسموح به
 ب) اوصت
 ج) عبس عليها
 د) غير ممكن تقنيا
 ا) Not allowed
 ب) Recommended
 ج) Frowned upon
 د) Not technically possible
- 2) Which is an acceptable way of personalizing your webchat?
 (2) ما هي الطريقة المقبولة لتخصيص دردشة الويب الخاصة بك؟
 أ) اسم دردشة لطيف
 ب) قوالب شاشة الكرتون
 ج) استخدام اسمك الحقيقي لاسم الدردشة
 د) مخاطبة جميع العملاء من خلال "عزيزي" أو "هون"
 ا) Cute chat name
 ب) Cartoon screen templates
 ج) Use your real name for a chat name
 د) Address all customers by "dear" or "hon"
- 3) The use of apps and software to communicate with your customers is _____.
 (3) استخدام التطبيقات والبرامج للتواصل مع عملائك هو _____
 أ) دائم التغير
 ب) مقبولة
 ج) متنوعه
 د) كل ما سبق
 ا) Ever changing
 ب) Acceptable
 ج) Varied
 د) All of the above
- 4) Communicating with the customer via the internet is _____.
 (4) التواصل مع العميل عبر الإنترنت هو _____
 أ) تجريبية جدا
 ب) غير آمن
 ج) ممارسة غير مقبولة
 د) دائم التغير
 ا) Too experimental
 ب) Not secure
 ج) Not acceptable practice
 د) Ever changing
- 5) Real time support software is _____.
 (5) برنامج الدعم في الوقت الحقيقي هو _____
 أ) مفيد للعميل
 ب) مكلفة للعميل
 ا) Useful to the customer
 ب) Expensive for the customer

- ج) مجرد اتجاه
د) غير متوفرة للشركات
- c) Just a trend
d) Not available to businesses
- 6) Customers tend to _____ webchat?
a) Avoid
b) Hate
c) Misunderstand
d) Appreciate
- 6) يميل العملاء إلى _____ على شبكة الإنترنت؟
أ) تجنب
ب) بغض
ج) أساء الفهم
د) نقدر
- 7) Etiquette for webchat is _____.
a) Less professional
b) Less respectful
c) More professional
d) More gray area
- 7) آداب الدردشة على شبكة الإنترنت هو _____.
أ) أقل مهنية
ب) أقل احتراماً
ج) أكثر مهنية
د) المزيد من المنطقة الرمادية
- 8) Why is it hard to communicate through email?
a) Internet is slow
b) Apps are slow
c) Receiver cannot view
d) Receiver cannot interpret sarcasm
- 8) لماذا من الصعب التواصل عبر البريد الإلكتروني؟
أ) الإنترنت بطيء
ب) التطبيقات بطيئة
ج) لا يمكن عرض المتلقي
د) المتلقي لا يمكن تفسير السخرية
- 9) Webchats are also referred to as _____.
a) Texting
b) Sales
c) Live chats
d) Communication
- 9) يُشار أيضاً إلى محادثات الويب باسم _____.
أ) الرسائل النصية
ب) المبيعات
ج) الدردشات الحية
د) الاتصالات
- 10) Webchats offer a _____ experience for the customer.
a) Personalized
b) Professional
- 10) تقدم الدردشة عبر الويب تجربة _____ للعميل.
أ) شخصية
ب) المهنية
ج) المدللين

- c) Pampered
- d) None of the above

(د) لا شيء مما سبق



Module Six: Review Questions

مراجعة الوحدة السادسة:

- 1) توفر التطبيقات متعددة القنوات أشكالاً مختلفة من التواصل مع _____
- أ) المديرين التنفيذيين
ب) الدائنون
ج) المساهمين
د) الزبائن
- 2) Which is not a multi-channel communication option?
- أ) البريد الإلكتروني
ب) نص
ج) إعلان تلفزيوني
د) دردشة ويب
- 3) لماذا يجب عليك استخدام تطبيق متعدد القنوات؟
- أ) انها المجمعة
ب) لديها العديد من الخيارات
ج) أنه يزيد من العلاقات
د) كل ما سبق
- 4) Multi-channel apps can decrease _____
- أ) الارباح
ب) الزبائن
ج) شكاوى العملاء
د) مبيعات
- 1) Multi-channel apps provide different forms of communication with _____.
a) Executives
b) Creditors
c) Stockholders
d) Customers
- 2) Which is not a multi-channel communication option?
a) Email
b) Text
c) Television ad
d) Webchat
- 3) Why should you use a multi-channel app?
a) It's bundled
b) It has many options
c) It increases relationships
d) All of the above
- 4) Multi-channel apps can decrease _____.
a) Profits
b) Customers
c) Customer complaints
d) Sales

- 5) _____ is often a reason a company does not invest in multi-channel communication apps.
- a) Cost
b) Customers
c) Reputation
d) Inconvenience
- 5) _____ غالبًا ما يكون سببًا لعدم قيام الشركة بالاستثمار في تطبيقات الاتصال متعددة القنوات.
- أ) السعر
ب) الزبائن
ج) ذكر
د) وعشاء
- 6) _____ is necessary and costly when implementing a multi-channel system.
- a) Servers
b) Cloud service
c) Dedicated IT department
d) Online security measures
- 6) _____ أمر ضروري ومالكلفة عند تنفيذ نظام متعدد القنوات.
- أ) الخوادم
ب) خدمة السحابة
ج) قسم تكنولوجيا المعلومات المخصص
د) تدابير الأمن عبر الإنترنت
- 7) What is considered when choosing a multi-channel app or software?
- a) Sales
b) IT department preference
c) Company location
d) Cost
- 7) ما الذي يتم اعتباره عند اختيار تطبيق أو برنامج متعدد القنوات؟
- أ) مبيعات
ب) تفضيل قسم تكنولوجيا المعلومات
ج) موقع الشركة
د) كلف
- 8) What company would be more likely to opt for a multi-channel communication system?
- a) Denture company
b) Sports equipment
c) Mortuary services
d) Fast food restaurant
- 8) ما هي الشركة التي من المرجح أن تختار نظام اتصالات متعدد القنوات؟
- أ) شركة طقم أسنان
ب) المعدات الرياضية
ج) خدمات المشرحة
د) مطعم للوجبات السريعة
- 9) What is the benefit of multi-channel
- 9) ما فائدة المنصات متعددة القنوات؟

platforms?

- a) Maximize customer support
- b) Use many websites
- c) Marketing
- d) Accounting systems

- (أ) تعظيم دعم العملاء
- (ب) استخدام العديد من المواقع
- (ج) التسويق
- (د) أنظمة المحاسبة

- 10) Why do customers prefer having multiple options for support?
- a) They understand the process
 - b) They don't have to make the decisions
 - c) They don't like to talk on the phone
 - d) Their wait time is shorter

- 10) لماذا يفضل العملاء وجود خيارات متعددة للدعم؟
- (أ) يفهمون العملية
 - (ب) لا يتعين عليهم اتخاذ القرارات
 - (ج) لا يحبون التحدث على الهاتف
 - (د) وقت انتظارهم أقصر



Module Seven: Review Questions

مراجعة الوحدة السابعة:

1) Support ticket apps are used in which department?

- a) Accounting
- b) Customer support
- c) Maintenance
- d) Human resources

(1) يتم استخدام تطبيقات تذاكر الدعم في أي قسم؟

- أ) محاسبة
- ب) دعم العملاء
- ج) صيانة
- د) الموارد البشرية

2) Support ticket apps attach _____ to a ticket?

- a) Prices
- b) Hours left open
- c) Customer's spouse's name
- d) All actions

(2) تطبيقات تذاكر الدعم إرفاق _____

- أ) أسعار
- ب) الساعات المتبقية مفتوحة
- ج) اسم زوج العميل
- د) جميع الإجراءات

3) Why is a support ticket app useful?

- a) They are cheap
- b) They are simple
- c) They streamline the process
- d) They replace employees

(3) لماذا يعتبر تطبيق تذاكر الدعم مفيداً؟

- أ) فهي رخيصة
- ب) فهي بسيطة
- ج) أنها تبسط العملية
- د) يحلون محل الموظفين

4) Support ticket apps can track _____.

- a) Ticket times
- b) Customer satisfaction
- c) Product safety
- d) Product lifespan

(4) يمكن لتطبيقات تذاكر الدعم تتبع _____

- أ) أوقات التذاكر
- ب) رضا العملاء
- ج) سلامة المنتج
- د) عمر المنتج

5) What is a "con" to a support ticket app?

- a) Time
- b) Cost
- c) Employee training
- d) Difficult installation

(5) ما هو "خدة" لتطبيق تذكرة الدعم؟

- أ) الوقت
- ب) كلف
- ج) تدريب الموظفين
- د) التنشيط الصعب

- 6) Support ticket apps are geared towards _____ companies.
- _____ يتم توجيه تطبيقات تذاكر الدعم نحو شركات _____
- a) Small (أ) صغير
- b) Off the grid (ب) خارج الشبكة
- c) Larger companies (ج) الشركات الكبرى
- d) Food service (د) خدمة الغذاء
- 7) _____ is one of the main concerns when choosing an app?
- _____ هي واحدة من المخاوف الرئيسية عند اختيار التطبيق؟
- a) Producer (أ) منتج
- b) Cost vs benefit (ب) التكلفة مقابل الفائدة
- c) Installation time (ج) وقت التثبيت
- d) Number of options (د) عدد الخيارات
- 8) Whose opinion would be useful in deciding on a support ticket app?
- 8) رأي من سيكون مفيدا في اتخاذ قرار بشأن تطبيق تذكرة الدعم؟
- a) A customer (أ) عميل
- b) An IT manager (ب) مدير تكنولوجيا المعلومات
- c) A customer support manager (ج) مدير دعم العملاء
- d) All of the above (د) كل ما سبق
- 9) Support ticket apps are similar to _____.
- 9) تشبه تطبيقات تذاكر الدعم _____.
- a) Complicate systems (أ) الأنظمة المعقدة
- b) Multi-channel apps (ب) تطبيقات متعددة القنوات
- c) Diversified systems (ج) أنظمة متنوعة
- d) Reorganized systems (د) إعادة تنظيم الأنظمة
- 10) How can ticket apps simplify the tracking process?
- 10) كيف يمكن لتطبيقات التذاكر تبسيط عملية التتبع؟
- a) By offering better deals (أ) من خلال تقديم عروض أفضل
- b) By allowing everyone to see the (ب) بالسماح للجميع برؤية معلومات العميل.
- ج) بطباعة النسخ

customer's info.

- c) By printing out copies
- d) By attaching all involved

(د) بربط جميع المعنيين



Module Eight: Review Questions

مراجعة الوحدة الثامنة:

- 1) What should be documented?
a) Product rebooting
b) Cost vs production of product
c) Shareholder returns
d) Accounting logs
- 1) ما الذي ينبغي توثيقه؟
أ) إعادة تشغيل المنتج
ب) التكلفة مقابل إنتاج المنتج
ج) عوائد المساهمين
د) سجلات المحاسبة
- 2) Documentation should be _____.
a) Short
b) Bi-lingual
c) Detailed
d) Copyrighted
- 2) يجب أن تكون الوثائق _____.
أ) قصير
ب) ثنائي اللغة
ج) مفصل
د) النشر
- 3) There are _____ tools to aid in documentation.
a) 1-3
b) Many
c) One
d) 2
- 3) هناك _____ ادوات للمساعدة في التوثيق.
أ) 1-3
ب) كثير
ج) واحد
د) 2
- 4) Which is a tool app for documenting?
a) Multiple copies
b) Multiple users
c) Blurred information
d) All of the above
- 4) ما هو تطبيق الأدوات لتوثيق؟
أ) نسخ متعددة
ب) عدة مستخدمين
ج) معلومات غير واضحة
د) كل ما سبق
- 5) Preparing the documentation refers to _____.
a) Editing
b) Revising
c) Simplifying
d) All of the above
- 5) إعداد الوثائق يشير إلى _____.
أ) التحرير
ب) تنقيح
ج) تبسيط
د) كل ما سبق

- 6) Documentation should be _____? (6) يجب أن تكون الوثائق _____
a) Overly detailed (أ) مفصلة بشكل مفرط
b) Vague (ب) موج
c) An outline (ج) مخطط تفصيلي
d) Simple (د) بسيط
- 7) Retaining documentation involves _____ في كثير من الأحيان. (7) الاحتفاظ بالوثائق ينطوي على _____
often. (أ) ابتاع
a) Purchase (ب) التسعير
b) Pricing (ج) نشر
c) Publishing (د) تقسيم
d) Portioning
- 8) Publishing can easily be accomplished with _____ (8) يمكن بسهولة أن يتم النشر مع _____
_____. (أ) البرامج/التطبيقات
a) Software/apps (ب) ورق/قلم
b) Paper/pen (ج) السوق/الطلب
c) Market/demand (د) الربط/الطباعة
d) Binding/printing
- 9) What is often a boring task? (9) ما هي المهمة المملة غالباً؟
a) Organization (أ) التنظيم
b) Management (ب) الإدارة
c) Documentation (ج) التوثيق
d) Payroll (د) كشوف المرتبات
- 10) Documentation needs to be _____. (10) يجب أن تكون الوثائق _____.
a) Accurate (أ) دقيق
b) Not complicated (ب) ليست معقدة
c) A and B (ج) أ و ب
d) None of the above (د) لا شيء مما سبق



Module Nine: Review Questions

مراجعة الوحدة التاسعة:

- 1) Customer _____ can be conducted to collect feedback.
 - a) Collecting
 - b) Terminations
 - c) Reimbursements
 - d) Surveys
- 2) Surveys are _____ data.
 - a) Meaningless
 - b) Difficult
 - c) Expected
 - d) Useful
- 3) What are feedback boxes?
 - a) Boxes that surveys are kept in storage
 - b) Software that adds a survey box to the webpage
 - c) Apps that customer have on their smartphones
 - d) Boxes where surveys can be obtained
- 4) Where are feedback boxes found?
 - a) Bottom of the webpage
 - b) Front desk
 - c) US postal delivery
 - d) Webchats only
- 5) Feedback analytics refers to the _____.
 - a) Analysis of the customers
 - b) Analysis of the feedback questionnaire
 - c) Analysis of the data from the customer
 - d) Feedback on the analytic tools

(1) يمكن إجراء العميل _____ لجمع الملاحظات.

(أ) جمع

(ب) الانهاءات

(ج) سداد التكاليف

(د) مسوح

(2) الاستطلاعات هي _____ البيانات.

(أ) بلا معني

(ب) صعب

(ج) مرتقب

(د) مفيد

(3) ما هي صناديق الملاحظات؟

(أ) المربعات التي يتم الاحتفاظ بها في التخزين

(ب) البرامج التي تضيف مربع استطلاع إلى صفحة ويب

(ج) التطبيقات التي يمتلكها العميل على هواتفه الذكية

(د) المربعات التي يمكن الحصول على الاستقصاءات فيها

(4) أين توجد صناديق الملاحظات؟

(أ) أسفل صفحة ويب

(ب) مكتب الاستقبال

(ج) الولايات المتحدة التسليم البريدي

(د) الدردشات على الويب فقط

(5) تشير تحليلات الملاحظات إلى _____

(أ) تحليل العملاء

(ب) تحليل استبيان التغذية المرتدة

(ج) تحليل البيانات من العميل

(د) ردود الفعل على الأدوات التحليلية

- 6) Feedback can be analyzed _____.
 a) By software
 b) By professionals only
 c) Only over years
 d) Only by teams
- 7) _____ is the ease the customer has during online interaction?
 a) Conformity
 b) Transporting
 c) Scrolling
 d) Usability
- 8) Usability problems occur when _____.
 a) Text is hard to read
 b) The process is seamless
 c) The text is easy to read
 d) The process is simple
- 9) What feedback are you looking for on your website?
 a) On your product
 b) On the staff
 c) On shipping
 d) All of the above
- 10) Customer feedback is very _____.
 a) Funny
 b) Useful
 c) Frustrating
 d) None of the above
- 6) يمكن تحليل الملاحظات _____.
 (أ) حسب البرامج
 (ب) من قبل المهنيين فقط
 (ج) فقط على مدى سنوات
 (د) فقط من قبل الفرق
- 7) هل السهولة التي يتمتع بها العميل أثناء التفاعل عبر الإنترنت؟
 (أ) يتفق
 (ب) نقل
 (ج) التمرير
 (د) قابلية الاستخدام
- 8) تحدث مشاكل قابلية الاستخدام عند _____.
 (أ) النص صعب القراءة
 (ب) العملية سلسلة
 (ج) النص سهل القراءة
 (د) العملية بسيطة
- 9) ما هي الملاحظات التي تبحث عنها على موقع الويب الخاص بك؟
 (أ) على منتجك
 (ب) على الموظفين
 (ج) على الشحن
 (د) كل ما ورد أعلاه
- 10) ملاحظات العملاء جدا _____.
 (أ) مضحك
 (ب) مفيد
 (ج) محبط
 (د) لا شيء مما سبق



Module Ten: Review Questions

مراجعة الوحدة العاشرة:

- 1) Research analytics are _____ in customer support apps?
a) Not available
b) Not useful
c) Very useful
d) Useful, but not available
- 1) تحليلات البحوث هي _____ في تطبيقات دعم العملاء؟
أ) غير متوفر
ب) غير مفيد
ج) مفيد جدا
د) مفيدة، ولكنها غير متوفرة
- 2) Research analytics are designed to monitor _____.
a) Profits
b) Customers
c) Employees
d) Social media
- 2) تم تصميم تحليلات البحوث لرصد _____.
أ) الارباح
ب) الزبائن
ج) الموظفين
د) وسائل التواصل الاجتماعي
- 3) When is there an opportunity to advance the customer relationship?
a) 2 weeks after the customer support communication
b) Never
c) 2 months after the customer support communication
d) During the customer support communication
- 3) متى تكون هناك فرصة للنهوض بعلاقة العملاء؟
أ) بعد أسبوعين من اتصال دعم العملاء
ب) أبدا
ج) بعد شهرين من اتصال دعم العملاء
د) أثناء اتصال دعم العملاء
- 4) You can _____ by taking advantage of the open line of communication and asking your customer their opinions?
a) Discover opportunities
b) Offend your customer
c) Spend money
d) Expand the product line
- 4) يمكنك _____ سمن خلال الاستفادة من خط الاتصال المفتوح وسؤال عملائك عن آرائهم؟
أ) اكتشاف الفرص
ب) الإساءة إلى عميلك
ج) إنفاق المال
د) توسيع خط الإنتاج

- 5) Often times, customers will vent their problems _____.
 a) In a letter
 b) Online
 c) Via a phone call
 d) To their employees
- 5) في كثير من الأحيان، سوف العملاء تنفيس مشاكلهم _____.
 أ) في رسالة
 ب) عبر الإنترنت
 ج) عبر مكالمات هاتفية
 د) لموظفيها
- 6) How can you use the information from social media?
 a) To call customers at home
 b) To fix product problems early
 c) To rebut any bad press
 d) To start an online war
- 6) كيف يمكنك استخدام المعلومات من وسائل التواصل الاجتماعي؟
 أ) للاتصال بالعملاء في المنزل
 ب) لإصلاح مشاكل المنتج مبكراً
 ج) لدحض أي صحافة سيئة
 د) لبدء حرب عبر الإنترنت
- 7) How can you provide support?
 a) Provide many different channels of communication
 b) Provide few channels of communication
 c) Send newsletters
 d) Provide stamped envelopes
- 7) كيف يمكنك تقديم الدعم؟
 أ) توفير العديد من قنوات الاتصال المختلفة
 ب) توفير قنوات اتصال قليلة
 ج) إرسال رسائل إخبارية
 د) توفير مغلفات مختومة
- 8) Why do customers like different communication mediums?
 a) Less confusing
 b) Less costly
 c) More time consuming
 d) More security with company
- 8) لماذا يحب العملاء وسائل الاتصال المختلفة؟
 أ) أقل إرباكاً
 ب) أقل تكلفة
 ج) المزيد من الوقت المستهلك
 د) مزيد من الأمان مع الشركة
- 9) Is it possible to know what a customer's needs are before they know?
- 9) هل من الممكن معرفة احتياجات العميل قبل أن يعرف؟
 أ) بالطبع لا

- a) Of course, not
b) Essentially, yes
c) Only if you're a Medium
d) None of the above
- ب) بشكل أساسي ، نعم
ج) فقط إذا كنت وسيطاً
د) لا شيء مما سبق
- 10) What happens to the data you collect?
a) Write a blog
b) Analyze it
c) Share it with the public
d) None of the above
- 10) ماذا يحدث للبيانات التي تجمعها؟
أ) اكتب مدونة
ب) تحليلها
ج) شاركها مع الجمهور
د) لا شيء مما سبق

