

Handling a Difficult Customer

التعامل مع عميل صعب

Module One: Review Questions

مراجعة الوحدة الأولى

(1) أي من المشاهير التالية تدعو حفظ مجلة الامتنان؟

- 1) Which of the following advocates keeping a gratitude journal?
- a) Barack Obama
 - b) James Franco
 - c) Miley Cyrus
 - d) Oprah Winfrey

- (أ) باراك أوباما
- (ب) جيمس فرانكو
- (ج) مايلي سايروس
- (د) أوبرا وينفري

(2) وفقا للعلماء والحفاظ على مجلة الامتنان كل يوم يزيد من ماذا؟

- 2) According to scientists, keeping a gratitude journal every day increases what?
- a) Your sense of judgment
 - b) Your sense of wellbeing
 - c) Your understanding of what is not working in your life
 - d) Your religious beliefs

- (أ) إحساسك بالحكم
- (ب) إحساسك بالرعاية
- (ج) فهمك لما لا يعمل في حياتك
- (د) معتقداتك الدينية



(3) أي مما يلي مفيد في تطوير عادة؟

- 3) Which of the following is helpful in developing a habit?
- a) Using a reminder
 - b) Having a routine
 - c) Rewarding yourself
 - d) All of the above

- (أ) استخدام تذكير
- (ب) وجود روتين
- (ج) مكافأة نفسك
- (د) كل ما سبق

(4) ما هو متوسط مقدار الوقت لجعل عادة تلقائية؟

- 4) What is the average amount of time to make a habit automatic?
- a) Two days
 - b) Two weeks
 - c) Two months
 - d) None of the above

- (أ) يومان
- (ب) أسبوعان
- (ج) شهرين
- (د) لا شيء مما سبق

5) Which of the following is Not an aspect of a good exercise routine?

- a) Strength training
- b) Speed training
- c) Balance training
- d) Flexibility training

5) أي مما يلي ليس جانباً من جوانب ممارسة روتينية جيدة؟

- (أ) تدريب القوة
- (ب) تدريب السرعة
- (ج) تدريب التوازن
- (د) تدريب المرونة

6) Which of the following is Not a good time to exercise?

- a) When you wake up
- b) After lunch
- c) In the early afternoon
- d) Right before bed

6) أي مما يلي ليس الوقت المناسب لممارسة الرياضة؟

- (أ) عندما تستيقظ
- (ب) بعد الغداء
- (ج) في وقت مبكر بعد الظهر
- (د) قبل النوم مباشرة

7) Meditating as little as ___ minutes a day can help invoke inner peace.

- a) 2
- b) 10
- c) 30
- d) 60

7) التأمل أقل من ___ دقيقة في اليوم يمكن أن تساعد في استدعاء السلام الداخلي.

- (أ) 2
- (ب) 10
- (ج) 30
- (د) 60

8) Writing about an intensely positive experience for ___ consecutive days still contributed to positive moods three months later.

- a) Ten
- b) Six
- c) Three

8) الكتابة عن تجربة إيجابية مكثفة لـ ___ أيام متتالية لا تزال تسهم في المزاج الإيجابي بعد ثلاثة أشهر.

- (أ) عشرة
- (ب) ستة
- (ج) ثلاثة
- (د) خمسة عشر

d) Fifteen

9) Our brains are hardwired to think positive thoughts.

- a) True
- b) False

9) أدمغتنا مثبتة في التفكير بأفكار إيجابية.

- أ) صحيح
- ب) خطأ

10) Sustaining a positive outlook requires _____.

- a) Support from others
- b) Consistent practice
- c) A and B
- d) None of the above

10) الحفاظ على نظرة إيجابية يتطلب _____.

- أ) الدعم من الآخرين
- ب) ممارسة متنسقة
- ج) أ و ب
- د) لا شيء مما سبق



Module Two: Review Questions

مراجعة الوحدة الثانية

- 1) Which of the following statements about stress is true?
- a) Stressful situations can bring out our best
 - b) Stress is always avoidable
 - c) There are three types of stress: marginal, normal, and "help! I'm dying here"
 - d) There are two types of stress: interpersonal and extracurricular

- 1) أي من التصريحات التالية حول الإجهاد صحيح؟
- أ) المواقف المجهدة يمكن أن تبرز أفضل ما لدينا
 - ب) الإجهاد يمكن تجنبه دائما
 - ج) هناك ثلاثة أنواع من الإجهاد: هامشية وطبيعية و "مساعدة! أنا أموت هنا"
 - د) هناك نوعان من الإجهاد: الشخصية واللامنهجية

- 2) Emotions are intrinsically _____.
- a) Bad because they destroy our ability to reason
 - b) Avoidable because we can train ourselves to be robots
 - c) Good because they provide important information
 - d) Irrational because they always distort reality

- 2) العواطف هي في جوهرها _____
- أ) سيئة لأنها تدمر قدرتنا على العقل
 - ب) يمكن تجنبها لأننا يمكن أن ندرب أنفسنا على أن نكون روبوتات
 - ج) جيد لأنها توفر معلومات هامة
 - د) غير عقلاني لأنها تشوه الواقع دائما

- 3) Which emotion is a sign that what you're doing isn't working?
- a) Enthusiasm

- 3) أي عاطفة هي علامة على أن ما تفعله لا يعمل؟
- أ) حماس
 - ب) إحباط

- b) Frustration
- c) Tenacity
- d) Confidence

(ج) مثابره
(د) ثقة

4) Which is a specific strategy for counteracting frustration?

- a) Quitting
- b) Practice
- c) Exercise
- d) Reframing

(4) ما هي الاستراتيجية المحددة لمواجهة الإحباط؟

- (أ) الاقلاع عن التدخين
- (ب) مارس
- (ج) تمرين
- (د) اعاده صياغة

5) Dejection, depression, and disappointment are examples of what class of emotions?

- a) Red emotions because they involve high arousal
- b) Blue emotions because they involve low arousal
- c) Yellow emotions because they involve fight or flight.
- d) Green emotions because they lead to jealousy.

(5) الحرمان والاكتئاب وخيبة الأمل هي أمثلة على أي فئة من العواطف؟

- (أ) العواطف الحمراء لأنها تنطوي على الإثارة العالية
- (ب) العواطف الزرقاء لأنها تنطوي على الإثارة منخفضة
- (ج) العواطف الصفراء لأنها تنطوي على القتال أو الفرار.
- (د) العواطف الخضراء لأنها تؤدي إلى الغيرة.

6) Which of the following is a strategy for inducing high performance emotions?

- a) Listening to slow music
- b) Slowing down your self-talk
- c) Ignoring successes
- d) Listening to, and telling jokes

(6) أي مما يلي هو استراتيجية لتحفيز العواطف عالية الأداء؟

- (أ) الاستماع إلى الموسيقى البطيئة
- (ب) إبطاء حديثك عن نفسك
- (ج) تجاهل النجاحات
- (د) الاستماع إلى النكات وقولها

7) Which of the following is not a good

(7) أي مما يلي ليست استراتيجية جيدة للحصول على النوم؟

strategy for getting to sleep?

- a) Exercising thirty minutes before you go to bed
- b) Going to bed and waking up at the same time each day
- c) Reading a book
- d) Writing in a journal

- (أ) ممارسة الرياضة قبل ثلاثين دقيقة من الذهاب إلى الفراش
- (ب) الذهاب إلى الفراش والاستيقاظ في نفس الوقت كل يوم
- (ج) قراءة كتاب
- (د) الكتابة في دفتر اليومية

8) Which of the following statements about rest is False?

- a) People need different amounts of sleep each night in order to feel rested
- b) Being well rested is not just about sleep but about taking breaks to recharge throughout your day
- c) If you can't sleep, you should try to force it by just lying there.
- d) A lack of rest reduces your performance levels

- (أ) أي من التصريحات التالية عن الراحة هو خطأ؟
- (ب) الناس بحاجة إلى كميات مختلفة من النوم كل ليلة من أجل أن يشعر بالراحة
- (ج) أن تكون مستريحاً جيداً ليس فقط حول النوم ولكن حول أخذ فترات راحة لإعادة الشحن طوال يومك
- (د) إذا كنت لا تستطيع النوم، يجب أن تحاول إجباره عن طريق الاستلقاء هناك فقط.
- (د) نقص الراحة يقلل من مستويات أدائك

9) Which of the following is considered a distorted thinking pattern?

- a) Magnification
- b) Imperative thinking
- c) Destructive labeling
- d) None of the above

- (أ) أي مما يلي يعتبر نمط تفكير مشوه؟
- (أ) التكبير
- (ب) التفكير الحتمي
- (ج) وضع العلامات المدمرة
- (د) لا شيء مما سبق

10) External stressors represent things that are _____.

- a) Someone else's fault
- b) No one's fault
- c) Beyond our control
- d) All of the above

10) الضغوطات الخارجية تمثل الأشياء. _____

- (أ) خطأ شخص آخر
- (ب) لا ذنب احد
- (ج) خارج عن سيطرتنا
- (د) كل ما ورداعلاه

Module Three: Review Questions

مراجعة الوحدة الثالثة

1) Which type of nonessential items can you keep?

- a) Inspirational
- b) Useful
- c) Interesting
- d) None

1) ما نوع العناصر غير الأساسية التي يمكنك الاحتفاظ بها؟

- (أ) ملهمه
- (ب) مفيد
- (ج) مشوق
- (د) اي

2) When should you tidy up your work environment?

- a) Never
- b) In the middle of your day
- c) At the beginning of your day
- d) At the end of your work day

2) متى يجب عليك ترتيب بيئة عملك؟

- (أ) أبدا
- (ب) في منتصف يومك
- (ج) في بداية يومك
- (د) في نهاية يوم العمل

3) What is a good strategy for handling a

3) ما هي الاستراتيجية الجيدة للتعامل مع الصراع مع زميل العمل؟

- conflict with a co-worker?
- a) Send a nasty email
- b) Consider how the co-worker might feel about the situation
- c) Confront your co-worker after work
- d) Roll your eyes whenever your co-worker speaks up in meetings
- (أ) إرسال بريد إلكتروني سيئ
- (ب) النظر في كيفية زميل العمل قد يشعر حول الوضع
- (ج) مواجهة زميلك في العمل بعد العمل
- (د) لف عينيك كلما زميلك في العمل يتحدث في الاجتماعات
- 4) Which approach is best when dealing with a conflict?
- a) Passive
- b) Aggressive
- c) Assertive and direct
- d) Passive-aggressive
- (أ) السلبي
- (ب) عدواني
- (ج) حازمة ومباشرة
- (د) سلبي عدواني
- 5) What consideration should you keep in mind when dealing with a demanding supervisor?
- a) What pressures they might be under from their supervisors
- b) How they may have a personal issue with you
- c) Every instance where they have been unfair to you
- d) None of the above
- (أ) ما هي الضغوط التي قد يتعرضون لها من رؤسائهم
- (ب) كيف يمكن أن يكون لديهم مشكلة شخصية معك
- (ج) كل حالة حيث كانت غير عادلة لك
- (د) لا شيء مما سبق
- 6) When you have a conflict with your supervisor, how should you approach them?
- (أ) عندما يكون لديك تعارض مع المشرف الخاص بك، كيف يجب عليك الاقتراب منهم؟
- (ب) التقطهم مرة أخرى حتى يعرفوا أنك لا تلعب بهذه الطريقة

- ا) Snap back at them so they know you don't play that way
ب) Be respectful and understanding of their situation
ج) Ignore them
د) Email your supervisor's supervisor
- 7) When your co-workers are talking loudly in the background, what should you do?
ا) Yell at them to keep it down
ب) Apologize to your customer for the disturbance
ج) Ask your co-workers politely if they could please lower the volume while you speak with your customer
د) B & C
- 8) When a co-worker asks you if you could turn your music down, how should you handle it?
ا) Email your supervisor, so you can have the boss's permission to be loud
ب) Turn it up and shout, "Skynyrd!"
ج) Turn the music off, but add the incident to your list of why you hate that co-worker
د) Turn it down and apologize after the
- ب) كن محترما ومتفهما لوضعهم
ج) تجاهلها
د) أرسل بريدا إلكترونيا إلى مشرف المشرف
- 7) عندما يتحدث زملائك في العمل بصوت عال في الخلفية، ماذا يجب أن تفعل؟
أ) اصرخ عليهم لإبقائه منخفضا
ب) اعتذر لعميلك عن الإزعاج
ج) اسأل زملاء العمل بأدب عما إذا كان بإمكانهم خفض مستوى الصوت أثناء التحدث مع عميلك
د) ب و ج
- 8) عندما يسألك زميل في العمل عما إذا كان بإمكانك رفض موسيقاك، كيف يجب عليك التعامل معها؟
أ) أرسل بريدا إلكترونيا إلى المشرف الخاص بك، حتى تتمكن من الحصول على إذن الرئيس ليكون صاخبا
ب) اقلبه وصاح "سكاينارد"
ج) إيقاف تشغيل الموسيقى، ولكن إضافة الحادث إلى قائمتك لماذا تكره أن زميل العمل
د) رفضها واعتذر بعد المكالمات

call

9) You have complete control over the things that come at you in life.

- a) True
- b) False

9) لديك سيطرة كاملة على الأشياء التي تأتي إليك في الحياة.

- (أ) صحيح
- (ب) خطأ

10) Clutter at you work station can lead to:

- a) Distractions
- b) Stress
- c) A and B
- d) Neither A nor B

10) يمكن أن تؤدي الفوضى في محطة العمل إلى:

- (أ) المشتتات
- (ب) الإجهاد
- (ج) أ و ب
- (د) لا أ ولا ب



Module Four: Review Questions

1) What does Transactional Analysis focus on?

- a) Relationships
- b) Behavior
- c) Thoughts

مراجعة الوحدة الرابعة

1) ما الذي يركز عليه تحليل المعاملات؟

- (أ) العلاقات
- (ب) سلوك
- (ج) الأفكار
- (د) المشاعر

d) Feelings

2) Which three components are involved in Transactional Analysis?

- a) Id, Ego, Superego
- b) Adult, Parent, Child
- c) Blue, Swing, and High-Performance emotions
- d) Thinking, Feeling, Doing

(2) ما هي المكونات الثلاثة التي تشارك في تحليل المعاملات؟

- (أ) معرف, الأنا, سوبريجو
- (ب) بالغ, الوالد, طفل
- (ج) الأزرق, سوينغ, والعواطف عالية الأداء
- (د) التفكير, الشعور, القيام

3) Which is an example of operating in Parent mode?

- a) "It's time to wake up."
- b) "Why do you insist on being lazy?"
- c) "Why do you always have to bring me down?"
- d) "Why can't I sleep late today?"

(3) وهو مثال على التشغيل في الوضع الأصل؟

- (أ) "حان وقت الاستيقاظ"
- (ب) "لماذا تصر على أن تكون كسولا؟"
- (ج) "لماذا دائما ما يجب عليك إسقاطي؟"
- (د) "لماذا لا أستطيع النوم في وقت متأخر اليوم؟"

4) Parent mode behaviors come from _____

- a) Behavior you learned from other children when you were a child
- b) Behavior you have learned from current authority figures in your life
- c) Behavior you have learned from having children
- d) Behavior you have learned from authority figures when you were a child

(4) سلوكيات الوضع الأصل تأتي من _____

- (أ) السلوك الذي تعلمته من الأطفال الآخرين عندما كنت طفلا
- (ب) السلوك الذي تعلمته من شخصيات السلطة الحالية في حياتك
- (ج) السلوك الذي تعلمته من إنجاب الأطفال
- (د) السلوك الذي تعلمته من شخصيات السلطة عندما كنت طفلا

5) Which statement is an example of Child

(5) ما هي العبارة التي تعد مثالا لوضع الطفل؟

mode?

- a) "Let's skip work today"
- b) "Why are you always irresponsible"
- c) "You need to work in order to pay your bills."
- d) "Where is that report?"

- (أ) "دعونا نتخطى العمل اليوم"
- (ب) "لماذا أنت دائما غير مسؤول"
- (ج) "تحتاج إلى العمل من أجل دفع فواتيرك"
- (د) "أين هذا التقرير؟"

6) When is it okay to operate in Child mode?

- a) When you have a deadline
- b) When you are homeless
- c) When you play
- d) When someone talks to you as if you were a child

- (6) متى يكون العمل في وضع الطفل على ما يرام؟
- (أ) عندما يكون لديك موعد نهائي
- (ب) عندما تكون بلا مأوى
- (ج) عند اللعب
- (د) عندما يتحدث إليك شخص ما كما لو كنت طفلا

7) Which transaction is Not complementary?

- a) Child to Adult
- b) Child to Child
- c) Adult to Adult
- d) Child to Parent

(7) ما هي المعاملة غير التكميلية؟

- (أ) من طفل إلى بالغ
- (ب) طفل لطفل
- (ج) الكبار إلى الكبار
- (د) تابع إلى أصل

8) What is the difference between the Adult

(8) ما هو الفرق بين وضع الكبار ووضع الأصل؟

mode and the Parent mode?

- a) No difference
- b) The Adult mode focuses on how you think things should be; the Parent mode focuses on things as they are
- c) The Adult mode focuses on things as they are; the Parent mode focuses on things as you think they should be
- d) The Adult mode focuses on things as you want them to be; the Parent mode focuses on things as you think they should be.

- (أ) لا فرق
- (ب) يركز وضع الكبار على الطريقة التي تعتقد أن الأمور يجب أن تكون; يركز الوضع الأصل على الأشياء كما هي
- (ج) وضع الكبار يركز على الأشياء كما هي; يركز الوضع الأصل على الأشياء كما تعتقد أنها يجب أن تكون
- (د) وضع الكبار يركز على الأشياء كما تريد لها أن تكون; يركز الوضع الأصل على الأشياء كما تعتقد أنها يجب أن تكون.

9) While discovering how to handle difficult people/situations, the goal is to _____.

- a) Become positive-oriented
- b) Become more child-like
- c) Act more like our parents
- d) Avoid bullying

(9) أثناء اكتشاف كيفية التعامل مع الأشخاص / المواقف الصعبة ، فإن الهدف هو. _____

- (أ) كن إيجابيا المنحى
- (ب) كن أكثر شبهاً بالأطفال
- (ج) تصرف مثل والدينا
- (د) تجنب التنمر

10) Transactional Analysis is an approach to psychology that developed in the wake of which two competing schools of psychology?

- a) Adult-mode and Child-mode
- b) Psychoanalysis and Behaviorism
- c) Psychotherapy and Developmental
- d) Parent-mode and Child-mode

(10) تحليل المعاملات هو نهج لعلم النفس تم تطويره في أعقاب أي مدرستين متنافستين في علم النفس؟

- (أ) وضع الكبار ووضع الطفل
- (ب) التحليل النفسي والسلوكية
- (ج) العلاج النفسي والتنموي
- (د) وضع الوالدين ووضع الطفل

Module Five: Review Questions

مراجعة الوحدة الخامسة

- 1) Venting is a productive way to _____
- Slow down
 - Speed up
 - Rile up your enemies
 - Find an immediate solution to your larger problem

- 1) التنفيس هو وسيلة مثمرة لـ _____
- يبطئ
 - تسريع
 - إغضب أعدائك
 - العثور على حل فوري لمشكلتك الأكبر

- 2) A good customer service strategy for customers who want to vent is to _____
- Put them on hold until they "get a hold of themselves"
 - Allow them to vent and try to understand how they are feeling
 - Stop their complaining, so you can focus on a solution to the problem at hand
 - Allow them to vent while you compose a point-by-point rebuttal about why they are wrong

- 2) استراتيجية جيدة لخدمة العملاء للعملاء الذين يرغبون في تنفيس هو _____
- ضعهم في الانتظار حتى "يحصلوا على عقد من أنفسهم"
 - السماح لهم بالتنفيس ومحاولة فهم كيف يشعرون
 - وقف الشكوى حتى تتمكن من التركيز على حل للمشكلة في متناول اليد
 - السماح لهم بالتنفيس أثناء إنشاء دحض نقطة بنقطة حول سبب خطأهم

- 3) What does it mean to be accountable?
- Accepting blame for something you didn't do
 - Blaming someone else for a problem
 - Acknowledging that you are willing and able to respond to a problem

- 3) ماذا يعني أن تكون مسؤولاً؟
- قبول اللوم على شيء لم تفعله
 - إلقاء اللوم على شخص آخر لمشكلة
 - الاعتراف بأنك مستعد وقادر على الاستجابة لمشكلة
 - أن تكون جيداً في التعامل مع الأرقام وموازنة دفاتر شيكات

d) Being good at handling numbers and balancing checkbooks

- 4) True or False: Apologizing for a customer's bad experience means you are accepting blame.
- a) True, but you are just trying to placate them and don't really mean it
 - b) False, because you know who is really at fault and you will be transferring your customer to them
 - c) True, so you should never apologize or that means the company has to get lawyers involved
 - d) False, it means you are acknowledging that a customer has had a bad experience without placing blame

4) صحيح أو زائف: الاعتذار عن تجربة العميل السيئة يعني أنك تقبل اللوم.

- أ) صحيح، لكنك تحاول فقط استرضاءهم ولا تعني ذلك حقاً
- ب) كاذبة، لأنك تعرف من هو حقاً على خطأ، وسوف يتم نقل العميل الخاص بك لهم
- ج) صحيح، لذلك يجب ألا تعتذر أبداً أو هذا يعني أن الشركة يجب أن تشرك المحامين
- د) كاذبة وهذا يعني أنك تعترف بأن العميل قد مر بتجربة سيئة دون إلقاء اللوم

- 5) Customers who are looking for a resolution to their problem are operating in what Transactional Analysis mode?
- a) Child
 - b) Adult
 - c) Parent
 - d) Grandparent

5) العملاء الذين يبحثون عن حل لمشكلتهم تعمل فيما وضع تحليل المعاملات؟

- أ) طفل
- ب) بالغ
- ج) الوالد
- د) الجد

6) When a problem will take time to resolve,

6) عندما تستغرق المشكلة وقتاً لحلها، من الأفضل أن _____

it's best to _____.

- a) Make up a believable excuse
- b) Ditch the customer as quickly as possible and let someone else deal with it
- c) Tell the customer the problem is fixed already and get out of the interaction
- d) Be honest and up front, while offering a range of solutions

- (أ) يشكّلون عذرا تصديق
- (ب) تخلص من العميل في أسرع وقت ممكن والسماح لشخص آخر بالتعامل معه
- (ج) أخبر العميل أن المشكلة قد تم إصلاحها بالفعل وأخرج من التفاعل
- (د) كن صادقا ومقدما مع تقديم مجموعة من الحلول

7) Generally, unhappy people exhibit many distorted thinking styles, but which one is most common?

- a) Destructive labeling
- b) Magnification
- c) Minimization
- d) Imperative thinking

- (7) عموما الناس التعيسين تظهر العديد من أنماط التفكير المشوهة، ولكن أي واحد هو الأكثر شيوعا؟
- (أ) وضع العلامات المدمرة
- (ب) التكبير
- (ج) تدنيه
- (د) التفكير الحتمي



8) What is a strategy to employ when handling generally unhappy people?

- a) Arouse their optimism with inspiring quotes
- b) Arouse their anxiety with horror stories about what happens to customers who don't cooperate
- c) Identify and focus on a specific problem that is solvable
- d) Lead them through an exercise routine to increase their enthusiasm

- (8) ما هي الاستراتيجية التي يجب توظيفها عند التعامل مع الأشخاص غير السعداء بشكل عام؟
- (أ) إثارة تفاؤلهم مع اقتباسات ملهمة
- (ب) إثارة قلقهم مع قصص الرعب حول ما يحدث للعملاء الذين لا يتعاونون
- (ج) تحديد مشكلة محددة قابلة للحل والتركيز عليها
- (د) قيادتهم من خلال ممارسة روتينية لزيادة حماسهم

9) Your best bet is to avoid difficult customers.

- a) Impossible
- b) True
- c) False
- d) All of the above

9) أفضل رهان هو تجنب العملاء الصعبين.

- (أ) مستحيل
- (ب) صحيح
- (ج) خطأ
- (د) كل ما ورد أعلاه

10) Angry customers have no right to feel that way.

- a) True
- b) False

10) العملاء الغاضبون ليس لديهم الحق في الشعور بهذه الطريقة.

- (أ) صحيح
- (ب) خطأ

Module Six: Review Questions

1) Which of these is Not an aspect of active listening?

- a) Asking open ended questions
- b) Preparing a response
- c) Expressions of empathy
- d) Verbal encouragers

1) أي من هذه ليست جانبا من جوانب الاستماع النشط؟

- (أ) طرح أسئلة مفتوحة
- (ب) إعداد استجابة
- (ج) التعبير عن التعاطف
- (د) المشجعون اللفظيون

2) Which of the following is Not an open-ended question?

- a) How can I help you today?
- b) What happened after that?
- c) Did you try turning it off and back on?
- d) Why are you upset?

2) أي مما يلي ليس سؤالاً مفتوحاً؟

- (أ) كيف يمكنني مساعدتك اليوم؟
- (ب) ماذا حدث بعد ذلك؟
- (ج) هل حاولت إيقاف تشغيله والعودة؟
- (د) لماذا أنت منزعج؟

3) Which ice-breaker subject should you avoid?

- a) Politics
- b) Music
- c) Sports
- d) Weather

3) أي موضوع لكسر الجليد يجب تجنبه؟

- (أ) سياسة
- (ب) موسيقى
- (ج) رياضي
- (د) طقس

4) What kind of pace and tone of voice aids in rapport building?

- a) Fast and high pitched
- b) Slow and high pitched
- c) Fast and low pitched
- d) Slow and low pitched

4) ما نوع السرعة ونبرة المساعدات الصوتية في بناء العلاقة؟

- (أ) سريع وعالي النبرة
- (ب) ضاربة بطيئة وعالية
- (ج) سريع ومنخفض النبرة
- (د) بطيئة ومنخفضة ضاربة



5) What is a positive alternative to accepting fault?

- a) Deny everything
- b) Punt your customer to someone else
- c) Accept accountability
- d) Identify who is really to blame

5) ما هو البديل الإيجابي لقبول الخطأ؟

- (أ) إنكار كل شيء
- (ب) جازف بعميلك لشخص آخر
- (ج) قبول المساءلة
- (د) تحديد من هو المسؤول حقا

6) What is a positive alternative to the word "frustrating"?

- a) Easy
- b) Challenging
- c) Happy
- d) Annoying

6) ما هو البديل الإيجابي لكلمة "محبط"؟

- (أ) سهل
- (ب) تحديا
- (ج) سعيد
- (د) مزعج

- 7) When a customer does not agree to a verbal solution, what should you do?
- a) Probe further to arrive at an agreed upon solution
 - b) Call a supervisor
 - c) Hang up and erase any of your notes on the account
 - d) Put your customers on hold until they change their minds

- 7) عندما لا يوافق العميل على حل شفهي ماذا يجب أن تفعل؟
- أ) مزيد من التحقيق للوصول إلى حل متفق عليه
 - ب) اتصل بمشرف
 - ج) أغلق الخط وامسح أيًا من ملاحظاتك على الحساب
 - د) ضع عملائك في الانتظار حتى يغيروا رأيهم



- 8) What are the components of a verbal solution?
- a) Ice breakers, empathy, and active listening
 - b) A solution or solutions to the problem, setting expectations, and getting the customer's agreement to this course of action
 - c) Positive alternatives to negative words and emotions
 - d) None of the above

- 8) ما هي مكونات الحل اللفظي؟
- أ) قواطع الجليد، والتعاطف، والاستماع النشط
 - ب) حل أو حلول للمشكلة، ووضع التوقعات، والحصول على موافقة العميل على هذا المسار من العمل
 - ج) بدائل إيجابية للكلمات والعواطف السلبية
 - د) لا شيء مما سبق

9) When you eliminate _____, your other senses tend to become sharper.

- a) Background noise
- b) Chatty co-workers
- c) One of your senses
- d) Two of your senses

9) عندما تقضي على _____ ، تميل حواسك الأخرى إلى أن تصبح أكثر حدة.

- (أ) ضوضاء الخلفية
- (ب) زملاء العمل الشائتي
- (ج) أحد حواسك
- (د) اثنان من حواسك

10) What sense do you not use when dealing with customers on the phone?

- a) Tone
- b) Speed
- c) Sight
- d) Compassion

10) ما المعنى الذي لا تستخدمه عند التعامل مع العملاء على الهاتف؟

- (أ) النغمة
- (ب) السرعة
- (ج) البصر
- (د) الرحمة



Module Seven: Review Questions

1) What does faking empathy look like?

- a) Real empathy
- b) Sincerity
- c) Engagement
- d) Insincerity

مراجعة الوحدة السابعة

1) كيف يبدو تزيف التعاطف؟

- (أ) التعاطف الحقيقي
- (ب) إخلاص
- (ج) التزام
- (د) نفاق

2) When is it okay to fake it?

2) متى يكون من المقبول تزيفها؟

- a) When you're showing empathy
- b) When you want to convey confidence
- c) When you want to convey anger
- d) When you want to convey sincerity

- (أ) عندما تظهر التعاطف
- (ب) عندما تريد نقل الثقة
- (ج) عندما تريد أن تنقل الغضب
- (د) عندما تريد أن تنقل الإخلاص

3) Which is Not an example of a non-verbal encourager?

- a) Thumbs up sign
- b) Nodding
- c) "Go on."
- d) Putting your hand on your forehead when someone describes a really bad situation

(3) وهو ليس مثالاً على المشجع غير اللفظي؟

- (أ) علامة الإبهام لأعلى
- (ب) الايماء
- (ج) "هيا"
- (د) وضع يدك على جبهتك عندما يصف شخص ما وضعاً سيئاً حقاً

4) Which is an example of an attentive posture?

- a) Tilting your head in the speaker's direction
- b) Slumping your shoulders
- c) Nodding
- d) Crossing your arms across your chest

(4) وهو مثال على موقف يقظة؟

- (أ) إمالة رأسك في اتجاه السماع
- (ب) تراجع كتفيك
- (ج) الايماء
- (د) عبور ذراعيك عبر صدرك

5) What are three additional components involved in face-to-face rapport building?

- a) Your physical appearance and behavior,

(5) ما هي المكونات الثلاثة الإضافية للمشاركة في بناء علاقة وجهاً لوجه؟

- (أ) مظهرك الجسدي وسلوكك ومظهر العمل وسلوكه الجسدي وتركيبه بينك

your customer's physical appearance and behavior, and the makeup of your environment

- (ب) مظهرك الجسدي، تعبيراتك، ووضعيتك
(ج) المظهر المادي للعميل والتعبيرات والوضعية
(د) مكتب خدمة العملاء ومكتب وكراسي

- b) Your physical appearance, your expressions, and your posture
c) Your customer's physical appearance, expressions, and posture
d) The customer service counter, a desk, and chairs

6) Having a desk or counter between you and the customer has what effect?

(6) وجود مكتب أو عداد بينك وبين العميل له أي تأثير؟

- a) It closes off communication
b) It sets up formal roles that are being played in the interaction
c) It provides protection against violent customers
d) All of the above

- (أ) إنه يغلق الاتصال
(ب) وهو يحدد الأدوار الرسمية التي يتم لعبها في التفاعل
(ج) يوفر الحماية ضد العملاء العنيفين
(د) كل ما سبق

7) When an actual solution has been reached _____

(7) عندما يتم التوصل إلى حل فعلي _____

- a) Non-verbal communication will show it even if verbal communication doesn't
b) Both verbal and non-verbal communication will agree with each other
c) Verbal communication will show it, even if non-verbal communication doesn't
d) Both verbal and non-verbal communication will indicate that a solution has not been reached.

- (أ) التواصل غير اللفظي سيظهر حتى لو لم يكن التواصل اللفظي
(ب) كل من التواصل اللفظي وغير اللفظي سوف نتفق مع بعضنا البعض
(ج) التواصل اللفظي سيظهر ذلك، حتى لو لم يكن التواصل غير اللفظي
(د) وسيشير الاتصال الشفوي وغير اللفظي إلى أنه لم يتم التوصل إلى حل.

- 8) When verbal and non-verbal communication disagree, which one supersedes the other?
- a) Verbal communication
 - b) Non-verbal communication

8) عندما يختلف التواصل اللفظي وغير اللفظي، أيهما يحل محل الآخر؟

- أ) التواصل اللفظي
- ب) التواصل غير اللفظي

- 9) Dealing with a customer in person has _____?
- a) Challenges
 - b) Benefits
 - c) A and B
 - d) Neither A nor B

9) التعامل مع العميل شخصياً له _____؟

- أ) التحديات
- ب) الفوائد
- ج) أ و ب
- د) لا أ ولا ب

- 10) Continuous eye contact is important, when dealing with customers face-to-face.
- a) True
 - b) False

10) الاتصال المستمر بالعين مهم ، عند التعامل مع العملاء وجهاً لوجه.

- أ) صحيح
- ب) خطأ

Module Eight: Review Questions

مراجعة الوحدة الثامنة

- 1) Which is Not an example of an auto-defense mechanism?
- a) The problem isn't _____; the real problem is _____.
- b) Homie don't play that
- c) If I let her get away with it, she'll think she can walk all over anyone
- d) Oh no you didn't!

- 1) وهو ليس مثالا لآلية الدفاع الذاتي؟
- (أ) المشكلة ليست _____ بل هي مشكلة في المسألة. المشكلة الحقيقية هي _____
- (ب) هومي لا تلعب ذلك
- (ج) إذا تركتها تفلت من ذلك، ستعتقد أنها تستطيع المشي في جميع أنحاء أي شخص
- (د) أوه لا لم تفعل!

- 2) What is Not a positive strategy in handling an angry customer?
- a) Allowing the customer to finish venting and pausing for a few seconds to gather yourself
- b) Looking for a kernel of truth in the customer's statements and acknowledging that truth
- c) Warn the customer to calm down or after three times, you will end the interaction
- d) Take deep breaths to slow your own arousal levels

- 2) ما هي ليست استراتيجية إيجابية في التعامل مع العملاء الغاضبين؟

- (أ) السماح للعميل بإنهاء التنفيس والتوقف لبضع ثوان لجمع نفسك
- (ب) البحث عن نواة الحقيقة في بيانات العميل والاعتراف بتلك الحقيقة
- (ج) تحذير العميل لتهدة أو بعد ثلاث مرات، سوف تنتهي التفاعل
- (د) خذ نفسا عميقا لإبطاء مستويات الإثارة الخاصة بك

3) Which is an example of a respectful way to warn an abusive customer?

- a) Sir, I can't help you if you insist on being rude
- b) Sir, I'm hanging up now
- c) Ma'am, you are being really rude and I won't stand for it
- d) Ma'am, I know you have had a difficult time, and I'm very sorry you had to go through that. I do want to help you and think I may have a solution that works. Can you help me fix your issue now?

3) ما هو مثال على طريقة محترمة لتحذير عميل مسيء؟

- (أ) سيدي، لا أستطيع مساعدتك إذا أصررت على أن تكون وقحا
- (ب) سيدي، أنا أغلق الخط الآن
- (ج) سيدتي، أنت وقحة جدا ولن أتحمّل ذلك
- (د) سيدتي، أعلم أنك مررتي بوقت عصيب، وأنا أسفة جدا لأنك مررتي بذلك. أريد مساعدتك وأعتقد أنني قد يكون لدي حل يعمل. هل يمكنك مساعدتي في حل مشكلتك الآن؟

4) How often should you use a "three strikes you're out" policy?

- a) The moment the customer engages in personal attacks
- b) Only in the most extreme cases where all other efforts to de-escalate the situation have failed.
- c) Allow the customer three free strikes first, and then warn them
- d) All of the above

4) كم مرة يجب عليك استخدام سياسة "ثلاث ضربات أنت خارج"؟

- (أ) اللحظة التي ينخرط فيها العميل في هجمات شخصية
- (ب) ولم تقبل الجهود الأخرى الرامية إلى تهدئة الوضع إلا في الحالات القصوى.
- (ج) السماح للعميل بثلاث ضربات مجانية أولاً، ثم تحذيره
- (د) كل ما سبق

5) Which distorted thinking pattern most frequently emerges in people's thoughts when handling a customer with a different set of cultural values?

5) ما هو نمط التفكير المشوه الذي يظهر في كثير من الأحيان في أفكار الناس عند التعامل مع عميل مع مجموعة مختلفة من القيم الثقافية؟

- (أ) التفكير الحتمي
- (ب) وضع العلامات المدمرة

- a) Imperative thinking
- b) Destructive labeling
- c) Minimization
- d) Magnification

(ج) تدنيه
(د) التكبير

6) According to this module, which culture expresses anger through improperly arranged flowers?

- a) Nigerian
- b) Mexican
- c) Russian
- d) Japanese

(6) وفقا لهذه الوحدة، والثقافة التي تعبر عن الغضب من خلال الزهور مرتبة بشكل غير صحيح؟

(أ) نيجيري
(ب) مكسيكي
(ج) الروسية
(د) اليابانية

7) Which of the following is Not a good strategy for handling a customer who cannot be satisfied?

- a) Immediately getting a supervisor
- b) Reframing the problem
- c) Asking what solution the customer is looking for
- d) Providing a range of potential solutions

(7) أي مما يلي ليس استراتيجية جيدة للتعامل مع العميل الذي لا يمكن أن يكون راضيا

(أ) الحصول على مشرف على الفور
(ب) إعادة صياغة المشكلة
(ج) السؤال عن الحل الذي يبحث عنه العميل
(د) توفير مجموعة من الحلول المحتملة

8) What can you do when a customer wants a solution that you can't deliver?

- a) Stand your ground and say, "That's not going to happen."
- b) Tell them that you can't do that but you bet your supervisor can
- c) Tell them you'll get on that right away so that they'll go away and then go

(8) ماذا يمكنك أن تفعل عندما يريد العميل حلا لا يمكنك تقديمه؟

(أ) قف على أرضك وقل "هذا لن يحدث"
(ب) أخبرهم أنه لا يمكنك فعل ذلك لكنك تراهن على أن مشرفك يمكنه
(ج) أخبرهم أنك ستحصل على ذلك على الفور حتى يذهبوا بعيدا
(د) ثم يعودون إلى ما كنت تفعله قبل التفاعل معهم
(د) تقديم مجموعة من الحلول البديلة التي يمكنك تقديمها

back to what you were doing before the
interaction with them

- d) Offer a range of alternative solutions
that you can deliver

- 9) When dealing with difficult customers,
practice makes perfect.
- أ) صحيح
ب) خطأ

- a) True
b) False

- 10) Dealing with a customer who is angry
requires patience and the utmost care in
managing _____mood.
- أ) الخاص بك
ب) هم
ج) أوب
د) لا أولاب

- a) Your
b) Their
c) A and B
d) Neither A nor B

Module Nine: Review Questions

مراجعة الوحدة التاسعة

- 1) In the Angry Customer scenario, which of the following is Not a good strategy?
- Blaming the construction company
 - Expressing empathy
 - Allowing the customer to vent
 - Taking deep breaths in order to remain calm and operate in Adult mode

1) في سيناريو "العميل الغاضب"، أي مما يلي ليس استراتيجية جيدة؟

- إلقاء اللوم على شركة البناء
- التعبير عن التعاطف
- السماح للعميل بالتنفيس
- أخذ نفسا عميقا من أجل الحفاظ على الهدوء والعمل في وضع الكبار

- 2) How might you accept accountability for the customer's problem?
- Promise to keep an eye on his website from the server, but don't because you do not actually have the time or capability of doing so.
 - Apologize and say that it was your company's fault
 - Apologize for the customer's experience and offer to keep tabs on the repair and call him the moment the problem is fixed.

2) كيف يمكنك قبول المساءلة عن مشكلة العميل؟

- وعد لإبقاء العين على موقعه على الانترنت من الخادم، ولكن لا لأنك لا تملك في الواقع الوقت أو القدرة على القيام بذلك.
- اعتذر وقل أنه كان خطأ شركتك
- اعتذر عن تجربة العميل وعرض مراقبة الإصلاح واستدعاه في اللحظة التي يتم فيها إصلاح المشكلة.
- اعتذر عن تجربة العميل وعرض الاتصال بشركة البناء نيابة عنه حتى تتمكن من الصراخ عليهم.

- d) Apologize for the customer's experience and offer to call the construction company on his behalf so you can yell at them.

3) In the Rude Customer scenario, which of the following is the best strategy?

- a) Pointing out that it's the customer's fault for not maintaining her treadmill properly
- b) Offering a range of compromise solutions including any discounts on new motors that you are able to offer.
- c) Warning her that the next time she is rude to you, you will end the call
- d) Being rude right back at her

3) في سيناريو "العميل الوقح"، أي من التالي هو أفضل استراتيجية؟

- أ) مشيرا إلى أنه خطأ العميل لعدم الحفاظ على جهاز المشي لها بشكل صحيح
- ب) تقديم مجموعة من الحلول التوفيقية بما في ذلك أي خصومات على المحركات الجديدة التي كنت قادرا على تقديم.
- ج) تحذير لها أنه في المرة القادمة هي وقحا لك، سوف إنهاء المكالمة
- د) أن تكون وقحا في حق العودة إليها

4) What other strategy might you employ in this situation?

- a) Offer to provide her a new treadmill at no cost in order to get her off the phone

4) ما هي الاستراتيجية الأخرى التي قد تستخدمها في هذه الحالة؟

- أ) عرض لتزويدها حلقة مفرغة جديدة دون أي تكلفة من أجل الحصول عليها من الهاتف
- ب) قراءة جزء من الحرفية اليدوية حيث يناقش صيانة جهاز المشي لها
- ج) اقترح على العميل أن تحاول شراء جهاز المشي من منافسك

- b) Read the part of the manual verbatim where it discusses the maintenance of her treadmill
- c) Suggest to the customer that she try buying a treadmill from your competitor instead
- d) Ask her what she wants to see in a resolution

بدلاً من ذلك
د) اسألها عما تريد رؤيته في قرار

- 5) In the Customer from Another Culture scenario, which is an effective strategy for handling your difficulty in understanding them?

- a) Speaking extremely slow so that they will speak extremely slow
- b) Repeating what you heard and paraphrasing to make sure you understand
- c) Speaking louder
- d) Imitating the customer's accent

5) في سيناريو العميل من ثقافة أخرى، وهو استراتيجية فعالة للتعامل مع الصعوبة الخاصة بك في فهمها؟

- أ) يتحدث ببطء شديد بحيث أنها سوف تتحدث ببطء شديد
- ب) تكرر ما سمعته وإعادة صياغته للتأكد من أنك تفهم
- ج) التحدث بصوت أعلى
- د) تقليد لهجة العميل

- 6) What can you do if the customer wants to haggle over the price of something?

- a) Tell them you will sell it to them at the price they want, but don't deliver
- b) Offer the item at a more expensive price than what it really costs so you can haggle down to the real cost
- c) Determine if the customer qualifies for any kind of discount, or look for a similar item that may be less expensive

6) ماذا يمكنك أن تفعل إذا كان العميل يريد المساومة على سعر شيء ما؟

- أ) أخبرهم أنك ستبيعها لهم بالسعر الذي يريدونه، لكن لا تسلموها
- ب) عرض هذا البند بسعر أكثر تكلفة مما يكلف حقاً حتى تتمكن من المساومة وصولاً إلى التكلفة الحقيقية
- ج) تحديد ما إذا كان العميل مؤهلاً للحصول على أي نوع من الخصم، أو ابحث عن عنصر مماثل قد يكون أقل تكلفة
- د) أخبره أن هذا هو عرضك الأخير، خذه أو اتركه

- d) Tell him that this is your final offer, take it or leave it

- 7) In the Impossible to Please Customer scenario, which is Not a good strategy?
- a) When she asks to speak to the CEO, put her on hold, and then come back on the phone and say in a deep voice, "This is the CEO."
- b) Inform her that you cannot give her a discount for a full year of service, but that you can offer whatever discount your company allows as a compromise
- c) Brainstorm possible additional solutions to her real problem – she cannot contact emergency services – such as offering to forward her calls to a working number in the family or to a trusted neighbor's phone number, or whatever other capabilities your company allows
- d) If you cannot find a solution that works for her, escalate to a supervisor when she asks for the CEO

(7) في سيناريو "من المستحيل إرضاء العملاء"، وهي ليست استراتيجية جيدة؟

- (أ) عندما تطلب التحدث إلى الرئيس التنفيذي، ضعها في الانتظار، ثم عد على الهاتف وقل بصوت عميق، "هذا هو الرئيس التنفيذي."
- (ب) أبلغها أنه لا يمكنك منحها خصما لمدة عام كامل من الخدمة ولكن يمكنك تقديم أي خصم تسمح به شركتك كحل وسط
- (ج) طرح الأفكار الحلول الإضافية الممكنة لمشكلتها الحقيقية - لا يمكنها الاتصال بخدمات الطوارئ - مثل عرض إعادة توجيه مكالماتها إلى رقم عمل في العائلة أو إلى رقم هاتف جار موثوق به، أو أي قدرات أخرى تسمح بها شركتك
- (د) إذا لم تتمكن من العثور على حل يعمل لصالحها فاصعد إلى مشرف عندما تطلب الرئيس التنفيذي

- 8) In the Impossible to Please Customer scenario, what is the real problem?
- a) She needs to speak to your CEO
- b) She needs her cell phone to work right now
- c) She needs a year-long discount on her

(8) في سيناريو "من المستحيل إرضاء العملاء"، ما هي المشكلة الحقيقية؟

- (أ) إنها بحاجة للتحدث إلى رئيسك التنفيذي
- (ب) إنها تحتاج هاتفها الخليوي للعمل الآن
- (ج) تحتاج إلى خصم لمدة عام على خدمة هاتفها
- (د) لديها أم مسنة لديها مشاكل صحية وتحتاج إلى أن تكون

phone service

- d) She has an elderly mother with health issues and needs to be able to contact emergency services if necessary

قدرة على الاتصال بخدمات الطوارئ إذا لزم الأمر

- 9) When dealing with difficult customers, it's important to have _____ before you find yourself in that situation.
- a) A strategy in place
b) The support of your manager
c) A book of inspirational quotes on hand
d) None of the above

9) عند التعامل مع العملاء الصعبين ، من المهم أن يكون لديك _____ قبل أن تجد نفسك في هذا الموقف.

- (أ) استراتيجية قائمة
(ب) دعم مديرك
(ج) كتاب من الاقتباسات الملهمة في متناول اليد
(د) لا شيء مما سبق

- 10) By engaging in _____, you can practice what strategies you might implement.
- a) Conversation
b) Role play
c) Research
d) Language classes

10) من خلال الانخراط في _____ ، يمكنك ممارسة الاستراتيجيات التي قد تنفذها.

- (أ) محادثة
(ب) لعب الأدوار
(ج) البحث
(د) دروس اللغة

Module Ten: Review Questions

- 1) What should you do before ending your interaction with a customer?
- a) Summarize what the issue was and what the resolution was

مراجعة الوحدة العاشرة

- 1) ماذا يجب أن تفعل قبل إنهاء تفاعلك مع عميل؟
- (أ) تلخيص ما هي المشكلة وما هو القرار
(ب) تقديم المشورة لعملائك عند استحقاق فاتورتهم
(ج) مناقشة التصفيات المقبلة لكرة السلة
(د) لا شيء مما سبق

- b) Advise your customers when their bill is due
- c) Discuss the upcoming basketball playoffs
- d) None of the above

2) Why should you follow-up?

- a) So you can ask your customer out on a date
- b) So you can instill customer loyalty and ensure that the issue was truly resolved
- c) In order to address new problems
- d) You shouldn't because it reminds the customer that there were problems

(2) لماذا يجب عليك المتابعة؟

- أ) حتى تتمكن من طلب العميل الخروج في موعد
- ب) حتى تتمكن من غرس ولاء العملاء وضمان أن المشكلة قد تم حلها حقا
- ج) من أجل معالجة مشاكل جديدة
- د) لا يجب عليك ذلك لأنه يذكر العميل أنه كانت هناك مشاكل

3) What advantages does email have over a follow-up call?

- a) You can compose the email on your own time
- b) You can avoid a potentially long phone call
- c) An email does not interrupt the customer's life
- d) All of the above

(3) ما هي مزايا البريد الإلكتروني على مكالمات المتابعة؟

- أ) يمكنك إنشاء البريد الإلكتروني في وقتك الخاص
- ب) يمكنك تجنب مكالمات هاتفية طويلة محتملة
- ج) لا يقطع البريد الإلكتروني حياة العميل
- د) كل ما سبق

4) How long should you wait before sending

(4) كم من الوقت يجب الانتظار قبل إرسال رسالة متابعة إلكترونية؟

- a follow-up email?
- a) Three months
b) Three days
c) At least three hours after the interaction
d) At least 24 hours after the interaction
- (أ) ثلاثة شهور
(ب) ثلاث أيام
(ج) بعد ثلاث ساعات على الأقل من التفاعل
(د) على الأقل 24 ساعة بعد التفاعل
- 5) When sending a token or gift to a customer what should you consider?
- a) Anything within your budget
b) Anything within your company's budget
c) What the customer said that they like
d) What is appropriate and within your company's policy
- (5) عند إرسال رمز مميز أو هدية إلى عميل ما يجب مراعاته؟
(أ) أي شيء في حدود ميزانيتك
(ب) أي شيء في حدود ميزانية شركتك
(ج) ما قال العميل أنهم يحبون
(د) ما هو مناسب وضمن سياسة شركتك
- 6) Why would you send a gift or coupon to a customer?
- a) As a prelude to asking them out on a date
b) To ease the memory of a challenging experience
c) So you can bill them and make up for any discounts you gave them
d) To bribe them
- (6) لماذا ترسل هدية أو قسيمة إلى عميل؟
(أ) كمقدمة لمطالبته بالخروج في موعد
(ب) لتخفيف ذاكرة تجربة صعبة
(ج) حتى تتمكن من فتورتها و تعويض أي خصومات أعطيتها لهم
(د) رشوتهم

- 7) Which is Not an advantage of sending a handwritten letter through snail mail?
- a) It takes so long to get there, that the customer will have forgotten all about you
 - b) It allows the customer a chance to make sure the issue is truly resolved
 - c) It adds a personal touch
 - d) It assures your customers that the company appreciates them and their business

- 7) والتي ليست ميزة لإرسال رسالة مكتوبة بخط اليد عن طريق البريد الحززون؟
- (أ) يستغرق وقتاً طويلاً للوصول إلى هناك، أن العميل سوف يكون قد نسي كل شيء عنك
 - (ب) فإنه يتيح للعميل فرصة للتأكد من حل المشكلة حقاً
 - (ج) ويضيف لمسة شخصية
 - (د) وهو يؤكد لعملائك أن الشركة تقدر لهم وأعمالهم

- 8) What's the best approach towards sending a letter through the mail?
- a) Buy a stamp, write a letter
 - b) Access your customer's records on your own time
 - c) Make certain that you follow the proper procedures that your company provides for sending mail to a customer
 - d) None of the above

- 8) ما هو أفضل نهج لإرسال رسالة عبر البريد؟
- (أ) شراء طابع، وكتابة رسالة
 - (ب) الوصول إلى سجلات العميل في الوقت المحدد
 - (ج) تأكد من اتباع الإجراءات المناسبة التي توفرها شركتك لإرسال البريد إلى العميل
 - (د) لا شيء مما سبق.

- 9) What can help create a loyal customer?
- a) Writing them a letter
 - b) Emailing them
 - c) Calling them
 - d) All of the above

- 9) ما الذي يمكن أن يساعد في تكوين عميل مخلص؟
- (أ) كتابة خطاب لهم
 - (ب) إرسالها بالبريد الإلكتروني
 - (ج) نداء لهم
 - (د) كل ما ورد أعلاه

10) Some companies prefer that you do not call a customer to follow up.

- a) True
- b) False

10) تفضل بعض الشركات عدم الاتصال بالعميل للمتابعة.

- أ) صحيح
- ب) خطأ

