

- 1.) What is one benefit of using correct phrasing on a telephone call?
- Calls sound professional.
 - The call is completed quicker.
 - The customer is not bored.
 - The operator can better persuade the client

- (1) ما هي إحدى فوائد استخدام الصياغة الصحيحة في مكالمات هاتفية؟
- أ) تكون المكالمات بصورة رسمية
 - ب) يتم إكمال المكالمات بشكل أسرع.
 - ج) العميل لا يشعر بالملل.
 - د) يمكن للموظف إقناع العميل بشكل أفضل.

- 2.) Which of the following is an example of correct phrasing?
- "What do you want today."
 - "Where can I transfer you to?"
 - "How may I help you?"
 - "Who do you want to speak to?"

- (2) أي مما يلي مثال على الصياغة الصحيحة؟
- أ) "ماذا تريد اليوم"
 - ب) "إلى أين يمكنني نقلك؟"
 - ج) "كيف يمكنني مساعدتك؟"
 - د) "مع من تريد التحدث؟"

- 3.) What is one tool that can be used to control tone?
- Volume
 - Semantics
 - Deep breathing
 - Inflection

- (3) ما هي الأداة الوحيدة التي يمكن استخدامها للتحكم في النغمة؟
- أ) حجم.
 - ب) دلالات.
 - ج) التنفس العميق.
 - د) انعطاف.

- 4.) Which of the following should not be used on a telephone call?
- Soft tones
 - Monotones
 - Inflection
 - Raised tones.

- (4) أي مما يلي لا ينبغي استخدامه في مكالمات هاتفية؟
- أ) نغمات ناعمة.
 - ب) رتيب.
 - ج) انعطاف.
 - د) نغمات مرتفعة.

5.) One technique that can help the operator speak clearly is to do what? (5) تقنية واحدة يمكن أن تساعد الموظف على التحدث بوضوح هو أن تفعل ماذا؟

- a) Take deep breaths before each call.
- b) Hang up if they make a mistake.
- c) Speak loudly into the receiver.
- d) Talk more often during the day for practice.

- (أ) خذ نفسا عميقا قبل كل مكالمة.
- (ب) أغلق الخط إذا ارتكبوا خطأ.
- (ج) تحدث بصوت عال في جهاز الاستقبال.
- (د) تحدث في كثير من الأحيان خلال النهار للممارسة.

6.) Which of the following should be avoided on the telephone?

- a) Soft tones
- b) Steady breathing
- c) Clearly pronounce words.
- d) "Um" or "Uh"

(6) أي مما يلي يجب تجنبه على الهاتف؟

- (أ) نغمات ناعمة.
- (ب) تنفس ثابت.
- (ج) نطق الكلمات بوضوح.
- (د) أم أو "اه".



7.) What is one tool that can be used to improve listening skills?

- a) Increasing the telephone volume
- b) Active listening technique
- c) Shortening the length of the call
- d) Writing on sticky notes

(7) ما هي الأداة التي يمكن استخدامها لتحسين مهارات الاستماع؟

- (أ) زيادة صوت الهاتف.
- (ب) تقنية الاستماع التفاعلي.
- (ج) تقصير مدة المكالمة.
- (د) كتابة الملاحظات على ورق لاصق

8.) After their introduction, the operator should do what?

- a) Continue with the call

(8) ماذا يجب ان يفعل الموظف بعد المقدمة ؟

- (أ) تابع المكالمة.
- (ب) عرض نقل المتصل إلى شخص آخر.
- (ج) إيقاف مؤقت للاستجابة من العميل.

- b) Offer to transfer the caller to someone else
- c) Pause for a response from the customer
- d) Change their tone

(د) غير نبرتهم

9.) What are aspects of telephone etiquette?

- a) Phrasing
- b) Listening
- c) A and B
- d) None of the above

(9) ما هي جوانب آداب المكالمات؟

- أ) الجمل الواضحة
- ب) الاستماع الجيد
- ج) كل من أ وب
- د) لا شيء مما سبق

10) It is generally recommended that when we speak on the telephone, we should speak in our normal tone of voice, if not a few _____ higher.

- a) Decimals
- b) Octaves
- c) Decibels
- d) Tones

(10) من المرشح ان عند التحدث تليفونيا يجب ان نتحدث بالصوت

- الطبيعي او الاعلى قليل
- أ) الكسور العشرية
- ب) نغمة الثمانية الصوتية
- ج) ديسبيل
- د) النبرة

Module Two: Review Questions

مراجعة الوحدة الثانية

- 1.) When is the proper time to say 'please' on a telephone call?
- a) When you ask for something from the client
b) When the client gives you information
c) After the introduction
d) Before the closing phrase
- 1) متى يكون الوقت المناسب لقول "من فضلك" في مكالمة هاتفية؟
أ) عندما تطلب شيئاً من العميل
ب) عندما يعطيك العميل معلومات.
ج) بعد المقدمة.
د) قبل العبارة الختامية.
- 2.) When is the proper time to say 'thank you' on a telephone call?
- a) After the introduction
b) When the client gives you information
c) After the closing phrase
d) When you ask for information from the client
- 2) متى يكون الوقت المناسب لقول "شكراً" في مكالمة هاتفية؟
أ) بعد المقدمة.
ب) عندما يعطيك العميل معلومات.
ج) بعد العبارة الختامية.
د) عندما تطلب معلومات من العميل.
- 3.) Which of the following is considered slang term?
- a) "You're welcome."
b) "How are you?"
c) "Yes ma'am"
d) "Y'all"
- 3) أي من العبارة التالية تعتبر عامية؟
أ) "مرحباً بك"
ب) "كيف أنت؟"
ج) "نعم سيدتي"
د) "جميعكم"
- 4.) Why is slang inappropriate to use on the telephone?
- a) It is too complicated.
b) It can sound too snobbish.
- 4) لماذا العامية غير مناسبة للاستخدام على الهاتف؟
أ) الأمر معقد للغاية.
ب) يمكن أن يبدو متكبر جداً.
ج) إنه غير رسمي للغاية.
د) يمكن أن يضل المتصل.

- c) It is too informal.
- d) It can mislead the caller

- 5.) Using the term "You" on a telephone call implies what from the operator?
- a) A desire for casual conversation
 - b) A lack of responsibility
 - c) An attempt to speak directly to the caller.
 - d) An acceptance of responsibility

5) استخدام مصطلح "أنت" في مكالمة هاتفية يعني ماذا من الموظف؟

- أ) رغبة في محادثة ودية.
- ب) قلة المسؤولية.
- ج) محاولة للتحدث مباشرة إلى المتصل.
- د) قبول المسؤولية.

- 6.) Which of the following should not be used on the telephone?
- a) "Could you repeat that information?"
 - b) "Would you mind holding for a moment?"
 - c) "Will you resend the information, please?"
 - d) "You have to call back tomorrow."

6) أي مما يلي لا ينبغي استخدامه على الهاتف؟

- أ) "هل يمكنك تكرار هذه المعلومات؟"
- ب) "هل تمانع في الانتظار للحظة؟"
- ج) "هلا قمت بإعادة إرسال المعلومات، رجاء؟"
- د) "عليك أن تعود الاتصال غدا"

- 7.) When we tell callers what we can't do for them, it can hinder what?
- a) Building relationships
 - b) Hiring more employees
 - c) Calling a larger number of clients
 - d) Employee sales skills

7) عندما نخبر المتصلين بما لا يمكننا فعله لهم، يمكن أن يعوق ذلك ماذا؟

- أ) بناء العلاقات.
- ب) توظيف المزيد من الموظفين.
- ج) استدعاء عدد أكبر من العملاء.
- د) مهارات مبيعات الموظفين.

- 8.) What should the operator do if they

8) ماذا يجب أن يفعل الموظف إذا لم يتمكن من فعل ما يطلبه

cannot do what the caller asks?

- a) Find a way to do what they ask.
- b) Find someone that can do it for them.
- c) Offer another option.
- d) Do nothing at all.

المتصل؟

- (أ) ابحث عن طريقة لفعل ما يطلبونه
- (ب) ابحث عن شخص يمكنه فعل ذلك من أجلهم
- (ج) تقديم خيار آخر.
- (د) لا تفعل شيئاً على الإطلاق.

9.) Every environment we enter requires a different form of _____.

- a) Slang words
- b) Confidence
- c) Volume
- d) Language

(9) كل شخص نتحدث اليه من بيئة مختلفة يتطلب ان

- (أ) الكلمات العامية.
- (ب) تعزيز ثققتها.
- (ج) زيادة حجم الصوت
- (د) لغة مميزة للتحدث



10.) _____ is different than our everyday language; it can take some time to get used to its flow.

- a) A foreign language
- b) Telephone language
- c) Alternate language
- d) None of the above

(10) هي لغة مختلفة عن حياتنا اليومية, يمكن ان Optimizing

- تستغرق وقتاً للتعود عليها
- (أ) اللغة الاجنبية.
- (ب) لغة الهاتف
- (ج) لغة بديلة.
- (د) لا شيء مما سبق

Module Three: Review Questions

مراجعة الوحدة الثالثة

1.) Why should operators refrain from eating/drinking while on the telephone?

- a) It can make them hungrier
- b) The callers can hear it
- c) They will have to share with other operators
- d) The callers will want to know what they are having

1) لماذا يجب على الموظفين الامتناع عن تناول الطعام / الشرب أثناء الاتصال هاتفيا؟

- أ) يمكن أن يجعلهم أكثر جوعا.
- ب) المتصلون يمكنهم سماعها
- ج) سيكون لديهم للمشاركة مع المشغلين الآخرين.
- د) المتصلون سيرغبون في معرفة ما لديهم.

2.) To help minimize distractions, food/drink should be kept where?

- a) On the desk
- b) Next to the computer
- c) In a drawer or cabinet
- d) Next to the telephone

2) للمساعدة في تقليل الانحرافات، يجب الاحتفاظ بالطعام / الشراب أين؟

- أ) على المكتب
- ب) بجانب الحاسوب.
- ج) في درج أو خزانة.
- د) بجانب الهاتف

3.) Multi-tasking can cause us to do what while on the telephone?

- a) Lose focus.
- b) Increase speed.

3) متعددة المهام يمكن أن يسبب لنا أن نفعل ما بينما على الهاتف؟

- أ) تفقد التركيز.
- ب) زيادة السرعة.
- ج) تقليل الأخطاء.
- د) اكتساب الإنتاجية.

- c) Reduce errors.
- d) Gain productivity.

4.) What is one way to minimize multi-tasking?

- a) Complete a large number of tasks before lunch.
- b) Put all unfinished work on top of the desk.
- c) Make a list of everything you want to accomplish.
- d) Remove excess work from the desk area.

4) ما هي إحدى الطرق لتقليل المهام المتعددة؟

- أ) إكمال عدد كبير من المهام قبل الغداء.
- ب) ضع كل الأعمال غير المنتهية فوق المكتب
- ج) أعد قائمة بكل ما تريد إنجازه.
- د) إزالة العمل الزائد من منطقة المكتب

5.) Which of the following can be considered an office distraction?

- a) Personal photos
- b) Sticky notes
- c) Loose paperwork
- d) All of the above

5) أي مما يلي يمكن اعتباره إلهاء مكتب؟

- أ) صور شخصية.
- ب) ملاحظات لاصقة.
- ج) أوراق فضفاضة.
- د) كل ما سبق.

6.) What is one way to remove office distractions?

- a) Place all personal items in one area of the desk.
- b) Remove excess paperwork.
- c) Hang all sticky notes in a neat row.
- d) Add colorful labels to all paperwork files

6) ما هي إحدى الطرق لإزالة الانحرافات المكتبية؟

- أ) ضع جميع الأغراض الشخصية في منطقة واحدة من المكتب.
- ب) إزالة الأوراق الزائدة.
- ج) ضع جميع الملاحظات لزجة في صف أنيق.
- د) إضافة تسميات ملونة إلى كافة الملفات الورقية.

- 7.) When our coworkers interrupt our calls, it can cause us to do what?
- a) Gain a few minutes for a break.
 - b) Quickly transfer the call to someone else
 - c) Rethink why we called this client again.
 - d) Lose focus with the client.
- 7) عندما يقطع زملاء العمل مكالماتنا، يمكن أن يسبب لنا أن نفعل ماذا؟
- أ) كسب بضع دقائق لفترة راحة.
 - ب) نقل المكالمات بسرعة إلى شخص آخر.
 - ج) أعد التفكير في سبب دعونا هذا العميل مرة أخرى.
 - د) تفقد التركيز مع العميل.
- 8.) If a coworker comes by your desk while you are on the telephone, what should you do?
- a) Place the caller on hold.
 - b) Write a message on a notepad for them.
 - c) Ignore them.
 - d) Inform the caller you will call them back.
- 8) إذا كان زميل العمل يأتي الى مكتبك بينما كنت على الهاتف، ماذا يجب أن تفعل؟
- أ) ضع المتصل في الانتظار.
 - ب) اكتب رسالة على المفكرة لهم.
 - ج) تجاهلهم.
 - د) أبلغ المتصل أنك سوف ندعو لهم مرة أخرى.
- 9.) _____ can be very common in an office environment.
- a) Coworkers
 - b) Distractions
 - c) Hollering
 - d) All of the above
- 9) يمكن ان تكون شائعة في بيئة العمل
- أ) زملاء العمل
 - ب) الالهات
 - ج) الصياح
 - د) جميع ما سبق.
- 10) If we allow distractions to hinder our telephone etiquette, it will cause us
- 10) اذا سمحنا الى الالهات ان تعطلنا عن آداب المكالمات سوف تتسبب في ان تجعلك
- أ) كسول ومتعب.

to_____.

- a) Lazy and tired
- b) Unprepared and unprofessional
- c) Intelligent
- d) None of the above

- ب) غير جاهز وغير مهني.
- ج) ذكي.
- د) لا شيء مما سبق.



Module Four: Review Questions

مراجعة الوحدة الرابعة

- 1.) How long does a typical inbound greeting last?
- a) 7 to 15 seconds
 - b) 5 to 10 seconds
 - c) 2 to 5 seconds
 - d) 3 to 7 seconds

- 1) كم من الوقت تستمر التحية الواردة النموذجية؟
- أ) من 7 إلى 15 ثانية
 - ب) من 5 إلى 10 ثوان
 - ج) 2 إلى 5 ثوان.
 - د) من 3 إلى 7 ثوان.

- 2.) Long greeting messages can cause the customer to _____.

- 2) رسائل الترحيب الطويلة يمكن أن العميل يصبح.....
- أ) مهتما بالشركة.
 - ب) متحمس للتحدث مع المشغل.

- a) Become interested in the company.
- b) Get excited about speaking with the operator.
- c) Lose interest.
- d) Be relieved to have extra time to prepare themselves.

(ج) يفقد الرغبة للتحدث
(د) مرتاحون للوقت الإضافي لإعداد أنفسهم.

- 3.) Which of the following should be included in a telephone introduction?
- a) The operator's name.
 - b) The operator's title.
 - c) The operator's department
 - d) All the above.

(3) أي مما يلي يجب تضمينه في مقدمة الهاتف؟
(أ) اسم الموظف .
(ب) رتبة الموظف في العمل.
(ج) القسم الذي يعمل به الموظف.
(د) كل ما سبق.

- 4.) A proper greeting is used to inform the caller of what?
- a) Where they are calling
 - b) What the company has to offer
 - c) What type of revenue the company makes
 - d) What the operator can do for them

(4) يتم استخدام تحية مناسبة لإبلاغ المتصل ماذا؟
(أ) حيث يتصلون
(ب) ما تقدمه الشركة.
(ج) ما نوع الإيرادات التي تحققها الشركة.
(د) ما يمكن للمشغل القيام به بالنسبة لهم.

- 5.) Why is it important to focus on the customer's needs?
- a) To shorten call times
 - b) To maintain customer satisfaction
 - c) To increase employee bonuses
 - d) To increase productivity

(5) لماذا من المهم التركيز على احتياجات العميل؟
(أ) لتقصير أوقات المكالمات.
(ب) للحفاظ على رضا العملاء.
(ج) لزيادة مكافآت الموظفين.
(د) لزيادة الإنتاجية.

6.) What is one way to ensure you are focused on the customer's needs?

- a) Listen without interrupting.
- b) Talk very quickly.
- c) Minimize the time allowed for the customer to speak.
- d) Repeat everything the customer says.

(6) ما هي إحدى الطرق لضمان تركيزك على احتياجات العميل؟

- (أ) الاستماع دون مقاطعة.
- (ب) تحدث بسرعة كبيرة.
- (ج) تقليل الوقت المسموح به للعميل للتحدث.
- (د) كرر كل ما يقوله العميل.

7.) What is one tip for trying to remain patient?

- a) Tap your fingers loudly on the desk
- b) Convince the caller to speak less
- c) Place the caller on hold frequently
- d) Taking frequent deep breaths

(7) ما هي نصيحة واحدة لمحاولة البقاء صبوراً؟

- (أ) اضغط على أصابعك بصوت عال على المكتب.
- (ب) أقنع المتصل بالتحدث أقل.
- (ج) ضع المتصل في الانتظار بشكل متكرر.
- (د) أخذ نفس عميق متكرر.

8.) Having patience allows the operator to do what?

- a) Increase productivity.
- b) Focus on the caller's needs.
- c) Shorten call times.
- d) Speak with more clients per hour.

(8) وجود الصبر يسمح للموظف أن يفعل ماذا؟

- (أ) زيادة الإنتاجية.
- (ب) ركز على احتياجات المتصل.
- (ج) تقصير أوقات المكالمات.
- (د) تحدث مع المزيد من العملاء في الساعة.

9.) For many companies, inbound calls are a major _____.

- a) Annoyance
- b) Money maker
- c) Part of business
- d) Reason to retrain employees

(9) للعديد من الشركات ومكالمات العملاء التسويقية

- (أ) مزعجة.
- (ب) تصنع الاموال.
- (ج) جزء من التجارة.
- (د) سبب لتمرين الموظفين.

10) Why might a customer call a company?

- a) To place an order
- b) To ask questions
- c) To ask for advice
- d) All of the above

10) لماذا يمكن للعميل ان يتصل بالشركة؟

- أ) لطلب خدمة.
- ب) للاستفسارات.
- ج) لطلب نصيحة.
- د) كل ما سبق.



Module Five: Review Questions

مراجعة الوحدة الخامسة

- 1.) What is one way to become better prepared for outbound calls?
- Practice the call scripting
 - Call several test clients first
 - Create several sticky notes with cheat sheets.
 - Read over the material only once

- (1) ما هي إحدى الطرق لتصبح أفضل استعداداً للمكالمات الصادرة؟
- الممارسة لمحتوى المكالمات.
 - التحدث لعملاء كاختبار أولاً.
 - إنشاء عدة ملاحظات لزجة مع أوراق للمساعدة.
 - قراءة النص أكثر من مرة.

- 2.) Being prepared when we call clients shows what?
- Boredom
 - A need for perfection
 - Eagerness
 - Respect for the client

- (2) يجري إعدادها عندما نتصل العملاء يظهر ماذا؟
- الملل.
 - الحاجة إلى الكمال.
 - حرص.
 - احترام العميل.



- 3.) When is the proper time for the operator to identify themselves?
- The end of the call
 - At the beginning of the call
 - After the customer introduces themselves
 - It's unnecessary.

- (3) متى يكون الوقت المناسب للموظف لتعريف نفسه؟
- نهاية المكالمات
 - في بداية المكالمات.
 - بعد أن يقدم العميل نفسه.
 - غير ضروري.

- 4.) It is important for the caller to identify themselves to prevent the client from doing what?
- Requesting more information

- (4) من المهم للمتصل أن يعرف نفسه لمنع العميل من فعل ماذا؟
- طلب المزيد من المعلومات.
 - طرح أسئلة غبية.
 - فقدان الاهتمام في المكالمات.
 - شراء المنتج.

- b) Asking stupid questions
- c) Losing interest in the call
- d) Buying the product

5.) If the caller does not identify the reason for their call, the client may do what?

- a) Become bored
- b) Become curious
- c) Become tired
- d) Become excited

(5) إذا لم يحدد المتصل سبب مكالمتهم، فقد يقوم العميل بماذا؟

- أ) يشعر بالملل.
- ب) يسأل أكثر للمعرفة.
- ج) يصبح متعبا.
- د) يصبح متحمسا.

6.) The caller should deliver the reason for the call without using what?

- a) Inflection
- b) Cheerful tones
- c) Filler words
- d) Fancy terms

(6) يجب على المتصل تسليم سبب المكالمة دون استخدام ماذا؟

- أ) انعطاف.
- ب) نغمات البهجة.
- ج) كلمات حشو.
- د) مصطلحات فاخرة.

7.) What is one way a customer's digital information can be kept private?

- a) Leave them on a shared computer desktop
- b) Place the files in a public folder.
- c) Print all the files out to keep together.
- d) Delete their files when not needed.

(7) ما هي إحدى الطرق التي يمكن بها الحفاظ على سرية المعلومات الرقمية للعميل؟

- أ) اتركها على سطح مكتب حاسوب مشترك بينكم.
- ب) وضع الملفات في مجلد عمومي.
- ج) طباعة كافة الملفات إلى الاحتفاظ معا.
- د) حذف ملفاتهم عند عدم الحاجة.

8.) What is one way a customer's printed

(8) ما هي إحدى الطرق التي يمكن بها الحفاظ على سرية المعلومات المطبوعة للعميل؟

information can be kept private?

- a) File the information in your desk.
- b) Shred the files after each encounter.
- c) Hand the files to someone else to sort.
- d) Create folders for every client you speak with

أ) ملف المعلومات في مكتبك.

- ب) أجاد الملفات بعد كل لقاء.
- ج) تسليم الملفات إلى شخص آخر لفرز.
- د) إنشاء مجلدات لكل عميل تتحدث معه.

9.) Why might you find outbound calls difficult to make?

- a) You have to be well prepared.
- b) You have to keep the customer engaged.
- c) You will likely be nervous.
- d) All of the above

9) لماذا يمكن ان تجد مكالمات العملاء صعبة؟

- أ) يجب ان تكون مستعدا بشكل كامل.
- ب) يجب ان تجعل العميل متفاعلا
- ج) يمكن ان تكون متوترا.
- د) كل ما سبق.



10) If a customer has questions, you must _____.

- a) Sell lots of product.
- b) Ensure the customer understands that you don't know everything.
- c) Keep the client's information private.
- d) Be prepared with the information they need.

10) اذا كان العميل يسأل بخصوص شيء فيجب عليك ان

- أ) بيع الكثير من المنتجات.
- ب) اجعل العميل يدرك أنك لا تعرف كل شيء
- ج) الحفاظ على خصوصية معلومات العميل.
- د) كن مستعدا للإجابة على سؤاله.

Module Six: Review Questions

مراجعة الوحدة السادسة

- 1) ما هي نصيحة واحدة للبقاء هادئاً مع المتصلين الغاضبين أو الوقحين؟
- أ) تحدث بسرعة كبيرة
ب) تحدث بنغمات ناعمة
ج) تحدث بنغمات عالية
د) لا تتكلم على الإطلاق
- 1.) What is one tip for staying calm with angry or rude callers?
- a) Speak very quickly
b) Speak in soft tones
c) Speak in loud tones
d) Do not speak at all
- 2) من المهم ألا تفعل ماذا عند الاستماع إلى المتصلين الغاضبين؟
- أ) حافظ على هدوئك في جميع الأوقات
ب) تحدث بهدوء
ج) الاستماع إلى المتصل
د) خذ أي شيء شخصياً
- 2.) It is important to not do what when listening to angry callers?
- a) Remain calm at all times
b) Speak softly
c) Listen to the caller
d) Take anything personally

3.) One way to better listen to the caller's needs is to do what?

- a) Empathize with them
- b) Increase the telephone volume
- c) Transfer the call to customer service
- d) Repeat everything the caller says

(3) طريقة واحدة للاستماع بشكل أفضل لاحتياجات المتصل هو أن تفعل ماذا؟

- أ) التعاطف معهم
- ب) زيادة صوت الهاتف
- ج) تحويل المكالمات إلى خدمة العملاء
- د) إعادة الخت كل ما يقوله المتصل

4.) Angry or rude customers will often mask what they need behind what?

- a) Poor employee performance
- b) A hidden agenda
- c) Heightened emotions
- d) Personal problems

(4) سوف العملاء غاضب أو وقحا في كثير من الأحيان إخفاء ما يحتاجونه وراء ماذا؟

- أ) ضعف أداء الموظفين
- ب) جدول أعمال مخفي
- ج) زيادة العواطف
- د) مشاكل شخصية

5.) What is one method for handling angry/rude callers?

- a) Hanging up when they raise their voice
- b) Not acknowledging what they are saying
- c) Transferring them to a manager
- d) Listen without interrupting

(5) ما هي الطريقة الواحدة للتعامل مع المتصلين الغاضبين / وقحا؟

- أ) قطع الاتصال عندما يرفعون صوته
- ب) عدم الاعتراف بما يقولونه
- ج) نقلهم إلى المدير
- د) الاستماع دون مقاطعة

6.) By listening to angry callers until they are finished, the caller will feel what?

- a) Out of breath
- b) They are acknowledged by someone
- c) They are being patronized

(6) من خلال الاستماع إلى المتصلين الغاضبين حتى يتم الانتهاء فإن المتصل يشعر بماذا؟

- أ) انقطاع التنفس
- ب) يتم الاعتراف بهم من قبل شخص ما
- ج) يتم رعايتهم
- د) أكثر هياج

d) More agitated

7.) Identifying what you can do for a customer allows the operator to do what?

- a) Offer a solution
- b) Get off the telephone faster
- c) Increase productivity
- d) Over-talk the angry caller

(7) تحديد ما يمكنك القيام به للتعامل يسمح للمشغل أن يفعل ماذا؟

- أ) تقديم حل
- ب) النزول من الهاتف بشكل أسرع
- ج) زيادة الإنتاجية
- د) الإفراط في الحديث المتصل غاضب

8.) It is important that any solutions offered by the operator are what?

- a) Outrageous
- b) Somewhat possible
- c) Realistic
- d) Exactly what the caller wants

(8) من المهم أن أي حلول يقدمها المشغل هي ماذا؟

- أ) مهينة
- ب) ممكن إلى حد ما
- ج) واقعي
- د) بالضبط ما يريد المتصل



9.) Who tends to get angry customer calls?

- a) Financial services
- b) Car dealerships
- c) Pharmacies
- d) All of the above

(9) من مما يأتي يتوقع ان يكون لديه عملاء مستاء جدا؟

- أ) الخدمات المالية.
- ب) بائع السيارات
- ج) الصيدليات
- د) جميع ما سبق

10) Our natural reflex to anger or rudeness is to _____.

- a) Run away

(10) ما هو رد الفعل الطبيعي منا للغضب والوقاحة.....

- أ) الهرب
- ب) تكون دفاعيا
- ج) الصراخ على العميل

(د) لا شيء

- b) Become defensive
- c) Holler back
- d) Nothing



Module Seven: Review Questions

مراجعة الوحدة السابعة

- 1.) What must be done before a call is transferred?
- a) Tell the caller they are being transferred
 - b) Place the caller on hold for several

- 1) ما الذي يجب القيام به قبل نقل المكالمة؟
- أ) أخبر المتصل أنه يتم نقلهم
 - ب) ضع المتصل في الانتظار لعدة ثوان.
 - ج) قطع اتصال عامل التشغيل من الخط.

seconds

(د) أخبر المتصل لماذا يتم نقلهم.

- c) Disconnect the operator from the line
- d) Tell the caller why they are being transferred

2.) A transfer that introduces the caller beforehand is known as what?

(2) النقل الذي يقدم المتصل مسبقا يعرف باسم ماذا؟

- a) A warm transfer
- b) An introductory transfer
- c) A greeting transfer
- d) A mutual transfer

- أ) نقل دافئ.
- ب) نقل تمهيدي.
- ج) نقل تحية.
- د) نقل متبادل.

3.) What must be done before a caller is placed on hold?

(3) ما الذي يجب فعله قبل تعليق المتصل؟

- a) Transfer to another operator.
- b) Tell the caller you are placing them on hold.
- c) Ask permission from the caller.
- d) Have another operator do it.

- أ) نقل إلى عامل تشغيل آخر.
- ب) أخبر المتصل أنك تضعهم في الانتظار.
- ج) اطلب الإذن من المتصل.
- د) لديك عامل آخر القيام بذلك.

4.) If the caller is not able to hold, what can the operator do?

(4) إذا كان المتصل غير قادر على تعليق المكالمة ماذا يمكن أن يفعل الموظف؟

- a) Convince them to hold

- أ) أقنعهم بتعليق المكالمة.
- ب) خذ رسالة.

- b) Take a message
- c) Offer to transfer them somewhere else
- d) Nothing

ج) عرض لنقلها إلى مكان آخر.
د) لا شيء

- 5.) What information should be included in a message taken by the operator?
- a) Time of the call
 - b) The name of the caller
 - c) What the caller is requesting
 - d) All of the above

5) ما هي المعلومات التي يجب تضمينها في رسالة يأخذها المشغل؟
أ) وقت المكالمات.
ب) اسم المتصل.
ج) ما يطلبه المتصل.
د) كل ما سبق.

- 6.) Before disconnecting with the caller, the operator should verify what about the message?
- a) If they have all the information needed
 - b) If it is worth writing down
 - c) If the caller will instead just call back later
 - d) If they have to keep the message for a while

6) قبل قطع الاتصال بالمتصل، يجب على المشغل التحقق من ماذا عن الرسالة؟
أ) إذا كان لديهم كل المعلومات اللازمة.
ب) إذا كان الأمر يستحق الكتابة.
ج) إذا كان المتصل بدلا من ذلك مجرد دعوة مرة أخرى في وقت لاحق.
د) إذا كان لديهم للحفاظ على الرسالة لفترة من الوقت.

- 7.) What is the purpose of using a parting phrase?
- a) To abruptly end the call
 - b) To ask the caller what else they want
 - c) To signal the end of the conversation
 - d) To shorten call times

7) ما هو الغرض من استخدام عبارة فراق؟
أ) لإنهاء المكالمات فجأة.
ب) أن يسأل المتصل ماذا يريدون أيضا
ج) للإشارة إلى نهاية المحادثة.
د) لتقصير أوقات المكالمات.

- 8.) Which of the following is an example of ending a conversation?
- a) "How may I help you?"
 - b) "Thank you for calling today."
 - c) "Where can I send this information?"
 - d) "When can you come in for a meeting?"

- (8) أي مما يلي مثال على إنهاء محادثة؟
- أ) "كيف يمكنني مساعدتك؟"
 - ب) "شكرا لك على الاتصال اليوم"
 - ج) "إلى أين يمكنني إرسال هذه المعلومات؟"
 - د) "متى يمكنك أن تأتي في لاجتماع؟"

- 9.) Outside calls follow the same protocol as inner office calls.
- a) True
 - b) False

- (9) يجب ان تتبع نفس الاسلوب فى المكالمات الواردة او الصادرة
- أ) صح
 - ب) خطأ

- 10) If handled incorrectly, a customer can feel _____ when being transferred.

- (10) اذا لم تتعامل مع الموظف بصورة صحيحة فيمكن ان يشعر ب.....

- a) Ignored
- b) Angry
- c) As though they are a burden
- d) Frustrated

- أ) انه تم تجاهله
- ب) الغضب
- ج) كأنه حمل ثقل
- د) الانفعال

Module Eight: Review Questions

مراجعة الوحدة الثامنة

- 1.) Which of the following should be included in a proper voicemail greeting?
- The department name
 - The assistant's name
 - The current temperature
 - The employee's vacation plans

- (1) أي مما يلي يجب تضمينه في تحية البريد الصوتي المناسبة؟
- أ) اسم القسم.
 - ب) اسم المساعد
 - ج) درجة الحرارة الحالية.
 - د) خطط عطلة الموظف.

- 2.) It is recommended to not use what for a voicemail greeting?
- A personal recording
 - An automated greeting
 - The recipient's title
 - The recipient's current department

- (2) من المستحسن عدم استخدام ما لتحية البريد الصوتي؟
- أ) تسجيل شخصي.
 - ب) تحية تلقائية.
 - ج) عنوان المستلم.
 - د) القسم الحالي للمستلم.

- 3.) Urgent calls should be answered in what time frame?
- Within the week
 - Within 3 to 4 days
 - Within 48 hours
 - Within 24 hours

- (3) وينبغي الرد على المكالمات العاجلة في أي إطار زمني؟
- أ) خلال الأسبوع
 - ب) خلال 3 إلى 4 أيام.
 - ج) خلال 48 ساعة
 - د) خلال 24 ساعة

- 4.) Which of the following would be considered an urgent message?
- A message from a new client
 - A message requesting sales information

- (4) أي مما يلي يعتبر رسالة عاجلة؟
- أ) رسالة من عميل جديد.
 - ب) رسالة تطلب معلومات المبيعات.
 - ج) رسالة من المتصل الغاضب.
 - د) رسالة بخصوص طلب وظيفة.

- c) A message from an irate caller
- d) A message regarding a job application

- 5.) In order to find the correct message recipient, the operator must identify what?
- a) Who the caller asked for in the message
 - b) Who the operator thinks it should go to
 - c) Who the next person on shift is
 - d) The manager of the department – always

(5) من أجل العثور على مستلم الرسالة الصحيح، يجب على المشغل تحديد ماذا؟

- أ) من طلب المتصل في الرسالة.
- ب) لمن يعتقد المشغل أنه يجب أن يذهب إليه
- ج) من هو الشخص التالي في المناوبة
- د) مدير القسم – دائماً.

- 6.) What is one way to ensure a message has been properly answered?
- a) Hope it went to the right person
 - b) Call the caller back to see if anyone answered them
 - c) Ask a coworker if they know
 - d) Ensure the message reaches the correct person to handle it

(6) ما هي إحدى الطرق لضمان الإجابة على رسالة بشكل صحيح؟

- أ) على أمل أن يذهب إلى الشخص المناسب.
- ب) استدعاء المتصل مرة أخرى لمعرفة ما إذا كان أي شخص أجاب عليها
- ج) يسأل زميل العمل إذا كانوا يعرفون.
- د) ضمان وصول الرسالة إلى الشخص المناسب للتعامل معها.

- 7.) What is one tip when leaving messages for someone else?
- a) Speak softly
 - b) Speak clearly
 - c) Speak very slowly

(7) ما هي نصيحة واحدة عند ترك رسائل لشخص آخر؟

- أ) تكلم بهدوء.
- ب) تحدث بوضوح.
- ج) تحدث ببطء شديد.
- د) تحدث بسرعة كبيرة.

d) Speak very quickly

- 8.) Which of the following should be included in a voicemail message?
- a) Your obvious frustration
 - b) Any personal requests
 - c) Your callback number
 - d) Your plans for the day

- 8) أي مما يلي يجب تضمينه في رسالة بريد صوتي؟
- أ) إحباطك الواضح.
 - ب) أي طلبات شخصية.
 - ج) رقم رد الاتصال الخاص بك.
 - د) خططك لهذا اليوم.

- 9.) Why is it so important to learn to use your voicemail service efficiently?
- a) To ensure no information is lost
 - b) It saves time
 - c) To impress your coworkers
 - d) None of the above

- 9) لماذا من المهم ان تتعلم استخدام الرسائل البريدية الصوتية بصورة صحيحة؟
- أ) حتى تتأكد انه لا يوجد معلومة مفقودة
 - ب) يحافظ على الوقت.
 - ج) لكي تدهش زملائك.
 - د) لا شيء مما سبق

- 10) The great thing about a voicemail system is that messages never get lost or misplaced.
- a) True
 - b) False

- 10) أفضل شيء بشأن الرسائل الصوتية هي انه لا يمكن ان تفقد معلومة
- أ) صح.
 - ب) خطأ.

Module Nine: Review Questions

مراجعة الوحدة التاسعة

1.) Group training is often referred to as what?

- a) Crowd training
- b) Collaborative training
- c) Classroom training
- d) University training

1) غالبا ما يشار إلى التدريب الجماعي باسم ماذا؟

- أ) تدريب الجماهير.
- ب) التدريب التعاوني.
- ج) التدريب في الفصول الدراسية.
- د) التدريب الجامعي.

2.) What is one advantage of using group training?

- a) The ability to utilize a classroom setting
- b) The ability to train lots of people at once

2) ما هي إحدى مزايا استخدام التدريب الجماعي؟

- أ) القدرة على الاستفادة من إعداد الفصول الدراسية.
- ب) القدرة على تدريب الكثير من الناس في وقت واحد.
- ج) القدرة على السماح للأقران لتدريب بعضهم البعض.
- د) القدرة على تخصيص جدول أعمال التدريب.

- c) The ability to allow peers to train each other
- d) The ability to customize the training agenda

3.) One-on-one training is usually considered what?

- a) Useless
- b) Boring
- c) Impersonal
- d) Informal

3) ماذا يعتبر التدريب واحد الى واحد ؟

- أ) عديمه الفائدة.
- ب) ممل.
- ج) شخصي.
- د) غير رسمي



4.) What is one advantage of using one-on-on training?

- a) The training can be individualized
- b) The training does not take as long.
- c) Participants do not have to stay for the entire session
- d) Employees can decide when to hold meetings

4) ما هي إحدى مزايا استخدام التدريب الخاص؟

- أ) يمكن أن يكون التدريب فرديا.
- ب) التدريب لا يستغرق وقتا طويلا.
- ج) لا يتعين على المشاركين البقاء طوال الجلسة.
- د) يمكن للموظفين تحديد موعد عقد الاجتماعات.

5.) One disadvantage of using peer training is

5) عيب واحد من استخدام تدريب الأقران هو ماذا؟

what?

- a) It can only be used on certain employees
- b) Personal feelings can distort training
- c) The trainers have to be paid more
- d) The employees have to be trained more than once

- أ) لا يمكن استخدامه إلا على موظفين معينين.
- ب) المشاعر الشخصية يمكن أن تشوه التدريب.
- ج) المدربين يجب أن يدفع لهم أكثر
- د) يجب تدريب الموظفين أكثر من مرة.

6.) Peer training can be helpful to which group of employees?

- a) New hire employees
- b) Transfer employees
- c) Temporary employees
- d) All of the above

6) يمكن أن يكون تدريب الأقران مفيدا لمجموعة الموظفين؟

- أ) موظفين توظيف جدد.
- ب) نقل الموظفين.
- ج) الموظفين المؤقتين.
- د) كل ما سبق.

7.) What is one method of job shadowing?

- a) Secret shoppers
- b) Peer monitoring
- c) Direct observation
- d) Group learning

7) ما هي طريقة واحدة من العمل الظلي؟

- أ) متسوقون سريون
- ب) رصد الأقران.
- ج) المراقبة المباشرة.
- د) التعلم الجماعي.

8.) What is one disadvantage of job shadowing?

- a) There is no formal training involved
- b) The process can take too long
- c) The lack of veteran employees to follow
- d) The cost of the program

8) ما مما يلي عيب واحد من التظليل الوظيفي؟

- أ) ولا يوجد تدريب رسمي.
- ب) قد تستغرق العملية وقتا طويلا.
- ج) عدم وجود موظفين مخضرمين لمتابعة.
- د) تكلفة البرنامج.

9.) Which employees are trained in telephone etiquette?

- a) New hires
- b) Administrative assistants
- c) All employees
- d) Managers

9) من هم الموظفون الذي يتم تدريبهم على آداب المحادثات التليفونية؟

- أ) الموظفون الجدد.
- ب) المساعدين.
- ج) جميع الموظفون.
- د) المديرين.

10.) Which method is the best for teaching telephone etiquette?

- a) Group training
- b) One-on-one training
- c) Job shadowing
- d) All of the above

10) ما هي الطريقة التي تفضل تامي استخدامها لتدريب الموظفين الجدد؟

- أ) التدريب الجماعي.
- ب) تدريب واحد على واحد.
- ج) تظليل الوظائف.
- د) جميع ما سبق



Module Ten: Review Questions

مراجعة الوحدة العاشرة

1.) Screening calls are a useful tool to create

1) مكالمات الفحص هي أداة مفيدة لإنشاء ماذا؟
أ) أهداف أداء الموظف.

what?

- a) Employee performance goals
- b) Employee scripting
- c) Employee peer trainers
- d) Employee work logs

- ب) البرمجة النصية للموظف.
- ج) المدربين الأقران الموظفين.
- د) سجلات عمل الموظف.

2.) Screening calls can help identify what?

- a) Patterns of employee productivity
- b) Problems with the telephone lines
- c) Patterns of poor telephone etiquette
- d) Problems with the computer networks

2) يمكن أن تساعد مكالمات الفحص في تحديد ماذا؟

- أ) أنماط إنتاجية الموظفين.
- ب) مشاكل في خطوط الهاتف.
- ج) أنماط سوء آداب الهاتف.
- د) مشاكل في شبكات الحاسوب.

3.) What is one advantage of using employee evaluations?

- a) They are easy to do
- b) It provides employee feedback
- c) It gives the managers less work to do
- d) The evaluations can be redone at any time

3) ما هي إحدى مزايا استخدام تقييمات الموظفين؟

- أ) من السهل القيام بها.
- ب) يوفر أفضل ملاحظات الموظفين.
- ج) فهو يعطي المديرين عملاً أقل للقيام به.
- د) يمكن إعادة التقييمات في أي وقت.

4.) What is one method of an employee evaluation?

- a) Peer monitoring
- b) Group evaluations
- c) Anonymous voting
- d) Direct monitoring

4) ما هي طريقة تقييم الموظف؟

- أ) رصد الأقران.
- ب) التقييمات الجماعية.
- ج) تصويت مجهول.
- د) المراقبة المباشرة

5.) What is one benefit of using peer monitoring?

- a) The employee typically feels more at ease
- b) The employee feels like they can ask more questions
- c) The peer monitor has more freedom with the employee
- d) It gives the manager less work to do

(5) ما هي إحدى فوائد استخدام مراقبة الأقران؟

- أ) الموظف يشعر عادة أكثر سهولة.
- ب) يشعر الموظف أنه يمكنه طرح المزيد من الأسئلة.
- ج) جهاز عرض النظير لديه المزيد من الحرية مع الموظف.
- د) فهو يعطي المدير عملاً أقل للقيام به.

6.) What is one disadvantage of using peer monitoring?

- a) Peer monitors have to be paid more
- b) Employees may not always agree with the peer monitor
- c) Employees will not listen to a peer monitor
- d) Peer monitors can become sensitive to the employee

(6) ما هو أحد عيوب استخدام مراقبة الأقران؟

- أ) يجب أن يدفع لشاشات الأقران المزيد.
- ب) قد لا يتفق الموظفون دائماً مع مراقب النظير.
- ج) لن يستمع الموظفون إلى شاشة نظير.
- د) يمكن أن تصبح أجهزة عرض النظير حساسة للموظف.

7.) Anonymous call evaluators are also known as what?

- a) Mystery dates
- b) Secret shoppers
- c) Anonymous guests
- d) Casual callers

(7) يعرف مقيم المكالمات المجهولون أيضاً باسم ماذا؟

- أ) تواريخ الغموض.
- ب) متسوقون سريون
- ج) ضيوف مجهولون
- د) المتصلين عارضة.

8.) What is one method of a customer survey?

(8) ما هي إحدى طرق استطلاع آراء العملاء؟

- a) Peer monitoring
- b) Classroom voting
- c) A follow up visit survey
- d) An evaluation completed by a peer

- أ) رصد الأقران.
- ب) التصويت في الفصول الدراسية.
- ج) دراسة استقصائية للزيارات المتابعة.
- د) تقييم أكمله أحد الأقران.

9.) Many employees may not realize that their etiquette may be _____

- a) Inadequate
- b) Needed
- c) Useful
- d) None of the above

9) لا يدرك الكثير من الموظفين ان لديهم اداب

- أ) غير كافية
- ب) مفيدة
- ج) يحتاج الهيا.
- د) لا شى مما سبق

10.) Many companies that offer a telephone service have taken advantage of some sort of call _____ service.

- a) Mentoring
- b) Monitoring
- c) Display
- d) Center

10) العديد من الشركات التي تقدم خدمات تليفونية لديهم عدة ميزات مثل خدمات ال.....

- أ) توجيهية.
- ب) مراقبة جودة.
- ج) عروض
- د) مركزية.