

B_COM

INGRESO PERSONAL LABORAL FIJO GRUPO PROFESIONAL IV (Convocatoria de 26 de junio de 2018)



SOCIEDAD ESTATAL CORREOS Y TELÉGRAFOS, S. A.; S.M.E.

PRUEBA COMÚN

CUESTIONARIO B

- Indique en la **Hoja de Respuesta** la **FORMA DE EXAMEN** que corresponde con su **CUESTIONARIO DE EXAMEN** (Ejemplo: Cuestionario "B", en su Hoja de Respuesta indicar como Forma de examen "B" tanto en cabecera como en cuerpo de la misma).
- Este cuestionario está compuesto por **SESENTA** preguntas. **Si encuentra dificultad en alguna de ellas NO SE DETENGA Y CONTINÚE** contestando las restantes.
- Todas las preguntas del cuestionario tienen **el mismo valor y una sola respuesta correcta**.
- Marque las respuestas con **bolígrafo negro o azul** y **compruebe siempre** que la marca que va a señalar en la "**Hoja de Respuesta**" corresponde al número de pregunta del cuestionario.
- **Sólo se calificarán las respuestas marcadas en la "Hoja de Respuesta"** y siempre que se tengan en cuenta estas instrucciones y las contenidas en la propia "Hoja de Respuesta".
- En la "Hoja de Respuesta" **no deberá anotar ninguna marca o señal distinta** de las necesarias para contestar el ejercicio.
- Recuerde que el tiempo de realización de este ejercicio es de **CINCUENTA Y CINCO MINUTOS**.
- Las contestaciones **erróneas no serán penalizadas**.
- No serán valoradas las preguntas no contestadas y aquellas en las que las marcas o correcciones efectuadas ofrezcan la conclusión de que "**no hay opción de respuesta válida**".

ATENCIÓN: NO ABRA ESTE CUESTIONARIO HASTA QUE SE LE INDIQUE

- 1.- **¿Cuál de las siguientes respuestas no corresponde a la normativa básica que los empleados de Correos deben conocer en materia de prevención del blanqueo de capitales y de la financiación del terrorismo?**
- A. Orden EHA/2619/2006, de 28 de julio, por la que se desarrollan determinadas obligaciones de prevención del blanqueo de capitales de los sujetos obligados que realicen actividad de cambio de moneda o gestión de transferencias con el exterior.
 - B. Real Decreto 304/2014, de 5 de mayo, por el que se aprueba el Reglamento de la Ley 10/2010, de 28 de abril, de prevención del blanqueo de capitales y de la financiación del terrorismo.
 - C. Ley 10/2010, de 28 de abril, de prevención del blanqueo de capitales y de la financiación del terrorismo (BOE 29/04/10).
 - D. Ley 12/2000, de 21 de mayo, de bloqueo de la financiación del terrorismo.
- 2.- **¿Qué métodos de entrega de paquetería ofrece Correos a sus clientes en la actualidad?**
- A. Entrega en domicilio.
 - B. Entrega en oficina.
 - C. Entrega en CityPaq.
 - D. Todas las respuestas anteriores son correctas.
- 3.- **¿Qué destinos son susceptibles de necesitar DUA de exportación desde Península y Baleares?**
- A. Solo los destinados a países no miembros de la Unión Europea.
 - B. Solo los destinados a Canarias.
 - C. Solo los destinados a Ceuta, Melilla y Andorra.
 - D. Solo los destinados a Canarias, Ceuta, Melilla, Andorra y países no miembros de la Unión Europea.
- 4.- **En la Web de Correos, ¿se puede hacer el seguimiento de un paquete?**
- A. Sí, se puede ver todo el detalle del envío.
 - B. Sí, pero sólo te da el último estado.
 - C. Sí, se puede ver todo el detalle del envío, pero solo de los paquetes remitidos por Amazon.
 - D. No se puede hacer el seguimiento de un paquete.
- 5.- **¿Cuál de los siguientes productos de paquetería internacional no admite, como valor añadido, ningún tipo de seguro?**
- A. Paq Estándar Internacional.
 - B. Paq Premium Internacional.
 - C. Paq Light Internacional.
 - D. Paquete Internacional Económico.
- 6.- **Un cliente particular quiere remitir un envío con el que le garanticemos, sin necesidad de contratar ningún servicio adicional o valor añadido, dos intentos de entrega en el domicilio del destinatario, ¿cuál sería el producto que le recomendaríamos?**
- A. Carta Certificada.
 - B. Notificación.
 - C. Carta Urgente.
 - D. Paq Premium.

7.- ¿Qué es “Mi Postal”?

- A. Un servicio que permite el envío de postales desde cualquier ordenador.
- B. Un servicio que sólo puedo adquirir en oficinas y tiendas de Correos.
- C. Una aplicación móvil con la que puedes enviar postales personalizadas.
- D. Una aplicación móvil con la que puedes imprimir postales desde tu propio Smartphone.

8.- En relación con el equipo de Auditoría de Seguridad de la Información del Grupo Correos, indique cuál de las siguientes afirmaciones es correcta:

- A. Permite evaluar el nivel de implantación de la política de Seguridad de la Información del Grupo Correos.
- B. En Correos no existe un equipo de Auditoría de Seguridad de la Información.
- C. El equipo de Auditoría de Seguridad de la Información de Correos depende directamente de la Agencia Española de Protección de Datos.
- D. El servicio de Auditoría de Seguridad de la Información va dirigido a Jefaturas a nivel de Distrito.

9.- ¿Cuál es la compañía especializada en la gestión integral de las comunicaciones masivas de las empresas cuya oferta comprende la consultoría y el diseño de documentos físicos y electrónicos, la composición, la impresión, el ensobrado automático, así como la manipulación y la clasificación de envíos masivos?

- A. Comandía.
- B. Correos Telecom.
- C. Correos Express.
- D. Nexea.

10.- En relación con el Portal de Transparencia de la Sociedad Estatal Correos y Telégrafos, indique la respuesta incorrecta:

- A. Ofrece a los interesados información sobre la actividad de la Sociedad Estatal Correos y Telégrafos.
- B. Incluye datos, entre otros, de gestión económica y financiera, resultados de calidad del servicio e información corporativa y organizativa.
- C. La Sociedad Estatal Correos y Telégrafos, al depender regulatoriamente del Ministerio de Fomento, no está obligada a tener un Portal de Transparencia.
- D. Pone a disposición de sus clientes diferentes canales de acceso, a través de los cuales pueden realizar su solicitud de información pública en los términos previstos en la Ley 19/2013, de 9 de diciembre, de transparencia, acceso a la información pública y buen gobierno.

11.- ¿Cuál es el número mínimo de envíos Publicorreo Premium que podemos admitir por remesa?

- A. 150 envíos.
- B. 25 envíos.
- C. 100 envíos.
- D. 50 envíos.

12.- Un cliente que acaba de imponer una carta certificada a Japón, nos pregunta cuál es la indemnización en caso de pérdida o extravío de ese envío. Nuestra respuesta debe ser:

- A. 30 DEG.
- B. 30 € más la tarifa abonada por el envío.
- C. 30 €.
- D. 30 DEG más la tarifa abonada por el envío.

- 13.- **¿Cuál de las siguientes afirmaciones no es correcta, con respecto al Paquete Light Internacional?**
- A. Sólo se puede enviar a un número limitado de países.
 - B. Se pueden enviar tanto documentos como mercancías.
 - C. El envío se entrega bajo firma.
 - D. Es un producto con seguimiento informatizado.
- 14.- **Desde Comandía Tienda online, ¿se pueden gestionar los pedidos con la logística de Correos integrada?**
- A. Sí, tanto nacional como internacional.
 - B. Sí, pero solo en ámbito nacional.
 - C. Sí, pero solo en ámbito internacional.
 - D. No, no se pueden gestionar los pedidos con la logística de Correos.
- 15.- **Entre las medidas de conciliación adoptadas por Correos para favorecer la conciliación familiar, personal y profesional, no se encuentra la relativa a... (señale la respuesta correcta):**
- A. La excedencia por cuidados de familiares, de tres años en lugar de dos.
 - B. El incremento de la reducción de jornada por lactancia, de nueve a doce meses y de su disfrute de media hora a una hora.
 - C. La excedencia voluntaria por interés particular, con el límite máximo de tres años en lugar de dos.
 - D. El permiso no retribuido de un mes por fallecimiento de cónyuge o hijos.
- 16.- **La vigente norma con rango de ley que regula los servicios postales con el fin de garantizar la prestación del servicio postal universal, de satisfacer las necesidades de comunicación postal y de asegurar la libre competencia en el sector, se denomina... (indique la respuesta correcta):**
- A. Ley 14/2000, de 14 de junio, de reorganización de los servicios de Correos y Telégrafos.
 - B. Ley 24/1998, de 13 julio, del servicio postal universal y de liberalización de los servicios postales.
 - C. Ley 43/2010, de 30 de diciembre, del servicio postal universal, de los derechos de los usuarios y del mercado postal.
 - D. Ley 23/2007, de 8 de octubre, de plena realización del mercado interior de servicios postales.
- 17.- **Los dos pilares sobre los que Correos construye la experiencia del cliente son:**
- A. Competitivo y Ágil.
 - B. Conveniente y Conectado.
 - C. Ágil y Flexible.
 - D. Competitivo y Eficiente.
- 18.- **El número mínimo de ejemplares que se deben presentar cuando se trata de publicaciones periódicas es de... (señale la respuesta correcta):**
- A. 50 ejemplares.
 - B. 100 ejemplares.
 - C. 250 ejemplares.
 - D. 500 ejemplares.

- 19.- **¿Cuál de los siguientes valores añadidos no se puede aplicar a una carta certificada nacional?**
- A. Certificación de texto.
 - B. Valor Declarado.
 - C. Reembolso.
 - D. Prueba de Entrega Electrónica.
- 20.- **¿Dispone Correos de una tienda en Tmall Global?**
- A. Si, Correos dispone de una tienda online en Tmall Global, para facilitar a los comerciantes españoles vender sus productos en China.
 - B. No, Correos solo facilita a los comerciantes crear su propia tienda en Tmall Global.
 - C. No, Correos no tiene tienda, solo hace los envíos.
 - D. No.
- 21.- **El Código General de Conducta de Correos prohíbe la realización de cualquier práctica que pudiera conllevar la aceptación y ofrecimiento de ventajas o incentivos de carácter ilícito a los fines de influir en la toma de decisiones. A tal fin determina que cuando tuvieran que realizarse pagos al contado se debe intentar efectuarlo de alguna otra manera distinta al pago en metálico y en el caso de que fuera imposible el pago por otro medio determina que tales pagos nunca pueden superar la cantidad de:**
- A. 2.000 euros.
 - B. 2.500 euros.
 - C. 3.000 euros.
 - D. 6.000 euros.
- 22.- **Según establece la normativa postal, para la prestación del servicio de envíos de publicidad directa con dirección, bajo modalidad distinta de carta, tarjeta o paquete postal, es requisito necesario... (indique la respuesta correcta):**
- A. La obtención de una autorización administrativa singular expedida por la Comisión Nacional de los Mercados y la Competencia.
 - B. La presentación de una declaración responsable ante la Subdirección General de Régimen Postal del Ministerio de Fomento.
 - C. La concesión por el Ministerio de Fomento de una licencia de operador nacional o regional de servicios postales no universales.
 - D. Ninguna de las anteriores respuestas es correcta.
- 23.- **La atención comercial da respuesta a:**
- A. Proporcionar una gestión ágil y no hacer esperar a los clientes.
 - B. Resolver la gestión que el cliente ha venido a realizar.
 - C. Interesarse por la situación económica del cliente para ofrecerle solamente los productos o servicios que pueda pagar.
 - D. Identificar las necesidades del cliente para aportar una solución integral.
- 24.- **En relación con el Franqueo en Destino nacional indique, de entre las siguientes afirmaciones, cuál es la incorrecta:**
- A. Es un servicio que permite a los clientes de Correos recibir contestaciones de sus clientes sin coste alguno para estos últimos.
 - B. El peso máximo de los envíos nacionales con Franqueo en Destino nacional es de 500 grs.
 - C. Los envíos con Franqueo en Destino pueden depositarse, para su curso por vía postal, en cualquier buzón de Correos.
 - D. La recepción de los envíos con Franqueo en Destino se centraliza en un único punto (un Apartado de Correos) en la oficina elegida por el contratante.

- 25.- **Correos dispone de una Oficina Virtual en la que se puede... (señale la respuesta correcta):**
- A. Enviar un burofax.
 - B. Enviar cartas y tarjetas postales.
 - C. Comprar sellos personalizados.
 - D. Todas las respuestas anteriores son correctas.
- 26.- **¿Cuál es la aplicación móvil oficial de Correos en la que los clientes pueden conocer el estado de cualquier envío registrado?**
- A. Mi Postal.
 - B. Correos Prepago.
 - C. CityPaq.
 - D. Correos Info.
- 27.- **¿Qué sistema utilizaremos para enviarle el retorno de información a un gran cliente?**
- A. SICER.
 - B. GECO.
 - C. IRIS.
 - D. MERCURIO.
- 28.- **El presidente del Consejo de Administración de Correos... (señale la respuesta correcta):**
- A. Es también presidente del Consejo Asesor Postal.
 - B. Es nombrado por acuerdo del Consejo de Ministros, previo informe favorable de la SEPI.
 - C. Es el Presidente Ejecutivo de Correos.
 - D. Tiene atribuida la condición de Consejero Dominical.
- 29.- **En el ámbito rural existe la posibilidad de que el repartidor realice la admisión de envíos al mismo tiempo que efectúa el reparto... (indique la respuesta correcta):**
- A. Sólo en poblaciones no atendidas por oficina de Correos.
 - B. Siempre que se trate de un servicio rural a jornada completa.
 - C. Sólo si los envíos revisten el carácter de urgente.
 - D. En ningún supuesto.
- 30.- **Para que un envío que va a circular por Correos tenga la consideración de Libro, ha de estar remitido por una empresa editorial, distribuidora o centro de enseñanza por correspondencia autorizado y además... (señale la opción correcta):**
- A. El peso máximo por envío no puede superar los 2 kg.
 - B. El remitente siempre tiene que ser titular de una tarjeta Postlibris.
 - C. Siempre tiene que circular como certificado.
 - D. El remitente tiene que presentar un número mínimo de 50 envíos por remesa.
- 31.- **¿Desde la Web de Correos se puede mandar un burofax online?**
- A. Sí, pero es un servicio solo para particulares.
 - B. Sí, tanto particulares como empresas.
 - C. Sí, pero obligatoriamente hay que pasar por una oficina a pagar.
 - D. No.

- 32.- **El servicio de "Carta Digital" se puede contratar en... (señale la respuesta correcta):**
- A. Cualquier oficina de Correos.
 - B. La aplicación de Correos Info.
 - C. En la Oficina Virtual de Correos.
 - D. Correos no dispone de ningún servicio de Carta Digital.
- 33.- **En una operación realizada por Correos, ¿qué significa CSV?**
- A. Es el Código de Seguimiento de Valor, para el seguimiento en la web de los valores declarados.
 - B. Es el Código Seguro de Verificación, que permite cotejar los documentos generados por Correos.
 - C. Es el Código de Seguimiento y Validación, para operar con la Gestión de Estacionados.
 - D. Es el Código de Seguridad de la Oficina Virtual para acceder a ella.
- 34.- **Según la Ley 43/2010, el órgano que tiene atribuidas las funciones consultivas del Gobierno en materia postal se denomina:**
- A. Consejo Superior Postal.
 - B. Consejo Asesor Postal.
 - C. Comisión Nacional Postal.
 - D. Comisión delegada del gobierno para asuntos postales.
- 35.- **¿Cuál es la fórmula con la que se calcula el peso volumétrico de un paquete?**
- A. Largo x alto x ancho expresado en cm / 1.000.
 - B. Largo x alto x ancho expresado en cm / 2.000.
 - C. Largo x alto x ancho expresado en cm / 6.000.
 - D. Largo x alto x ancho expresado en cm / 8.000.
- 36.- **Un cliente se presenta con un envío de 1.100 grs., que quiere enviar a otra población en la península, ¿cuál de los siguientes productos no le ofreceríamos?:**
- A. Carta certificada.
 - B. Carta ordinaria.
 - C. Carta urgente.
 - D. Carta certificada urgente.
- 37.- **Señale qué empresas están obligadas a elaborar y aplicar un plan de igualdad:**
- A. Las de más 250 personas en plantilla.
 - B. Las de más 300 personas en plantilla.
 - C. Las de más 350 personas en plantilla.
 - D. Las de más 150 personas en plantilla.
- 38.- **¿Dispone Correos de algún servicio que permita digitalizar los documentos en papel que presente un ciudadano en las oficinas y enviarlo electrónicamente a las Administraciones Públicas de nuestro país?**
- A. Sí, el servicio se llama Correo Certificado Administrativo.
 - B. Sí, el servicio se llama ORVE.
 - C. Sí, el servicio se llama Carta Digital.
 - D. No, Correos no dispone de este servicio.

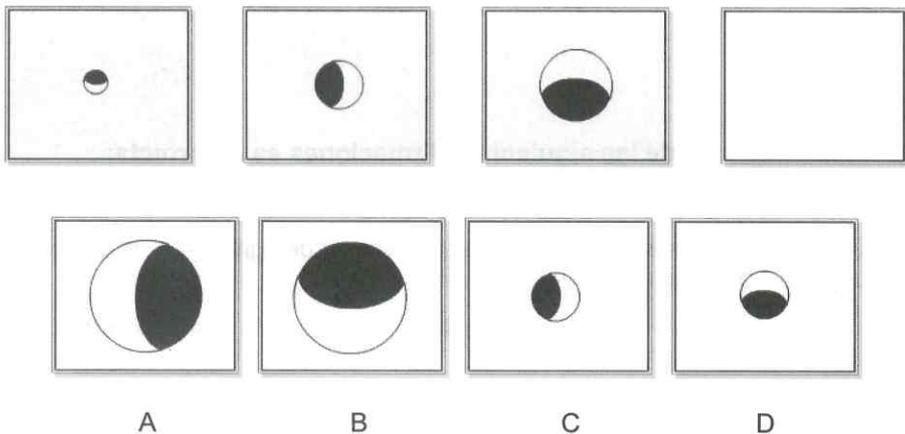
- 39.- **En relación con el servicio internacional, ¿cuál de las siguientes mercancías podríamos admitir siempre que cumpliera determinadas restricciones?**
- A. Pinturas al óleo.
 - B. Batería de metal litio.
 - C. Perfume inflamable.
 - D. Productos magnetizados.
- 40.- **La prestación del servicio postal universal por el operador designado por el Estado requiere el cumplimiento de unos plazos medios de expedición en el ámbito nacional que, respecto de las cartas y tarjetas postales, se concretan en... (señale la respuesta correcta):**
- A. Un plazo de D+3, que deberá cumplirse para el 92 % de estos envíos. Este cumplimiento deberá alcanzar el 99 % de los envíos en el plazo D+5.
 - B. Un plazo de D+3, que deberá cumplirse para el 93 % de estos envíos. Este cumplimiento deberá alcanzar el 99 % de los envíos en el plazo D+5.
 - C. Un plazo de D+3, que deberá cumplirse para el 90 % de estos envíos. Este cumplimiento deberá alcanzar el 98 % de los envíos en el plazo D+5.
 - D. Un plazo de D+3, que deberá cumplirse para el 93 % de estos envíos. Este cumplimiento deberá alcanzar el 98 % de los envíos en el plazo D+5.
- 41.- **¿Cómo se llama la herramienta que permite a los clientes registrar los albaranes en la web de Correos de modo online?**
- A. GANES.
 - B. SICER.
 - C. ADO.
 - D. GECO.
- 42.- **Indique cuál de los siguientes productos de Correos Directo solo puede comercializarse para clientes con contrato:**
- A. Publicorreo Estándar.
 - B. Publicorreo Premium y Publi-City.
 - C. Publicorreo Óptimo.
 - D. Publi-City es el único que puede comercializarse para clientes con contrato.
- 43.- **De entre los siguientes servicios, ¿cuál puede prestarse en una Oficina Auxiliar de Correos?**
- A. Giro urgente.
 - B. Admisión del Paq Light internacional.
 - C. Western Union.
 - D. Cobro de recibos.
- 44.- **¿Correos dispone de algún servicio que permita a las empresas la creación de sus propias páginas web?**
- A. Sí, el servicio se llama "Correos Web".
 - B. Sí, el servicio se llama "Web Total".
 - C. Sí, el servicio se llama Comandía "Crea tu Web".
 - D. No, Correos no dispone de este servicio.

- 45.- **Un cliente necesita normalizar las direcciones de la base de datos que usa para sus campañas, ¿qué producto le debemos ofrecer para dar respuesta a esta necesidad?**
- A. Correos Data.
 - B. Base de datos de Códigos Postales.
 - C. Correos Target.
 - D. Correos Add.
- 46.- **En relación con los servicios postales, indique cuál de las siguientes afirmaciones es incorrecta:**
- A. Los servicios postales tienen la consideración de servicios de interés económico general.
 - B. Los servicios incluidos en el servicio postal universal encomendados al operador designado por el Estado para su prestación están sometidos a obligaciones de servicio público.
 - C. El servicio de giro es un servicio complementario a los servicios postales, que tiene la consideración de servicio financiero de interés económico general.
 - D. El gobierno está habilitado para, en determinados supuestos y para fines específicos, imponer a los operadores privados que presten servicios postales no universales obligaciones de servicio público.
- 47.- **Un cliente ha contratado un producto con el valor añadido de "Entrega exclusiva al destinatario", ¿cuál de los siguientes productos ha contratado?:**
- A. Notificación.
 - B. Buofax.
 - C. Paq Premium.
 - D. Carta Certificada Urgente.
- 48.- **De entre las siguientes afirmaciones, relativas a la carta urgente nacional, indique cuál de ellas no es correcta:**
- A. El plazo de entrega de estos envíos es de 24 horas (si se depositan antes de las 16.00 horas, con origen y destino a grandes poblaciones).
 - B. El peso máximo son 2 kilos y las medidas máximas 23,5 x 12 cm.
 - C. Se puede consultar la información sobre la entrega en el localizador de envíos de la web.
 - D. Se entrega en el buzón del destinatario.
- 49.- **¿Cuál es el ámbito de destino del Paq Premium nacional?**
- A. España, Andorra y Portugal peninsular.
 - B. España y Portugal peninsular.
 - C. España y Andorra.
 - D. España, Andorra y Portugal.
- 50.- **¿Es posible comprar online un producto de Correos?**
- A. No, solamente se pueden comprar los productos en oficinas de Correos.
 - B. Sí, la solución para comprar online los productos de Correos es Comandía.
 - C. No es posible comprar sellos online, solamente se pueden comprar sobres, cajas y bolsas.
 - D. Sí, se pueden comprar productos de Correos y de terceros en la tienda online de Correos.

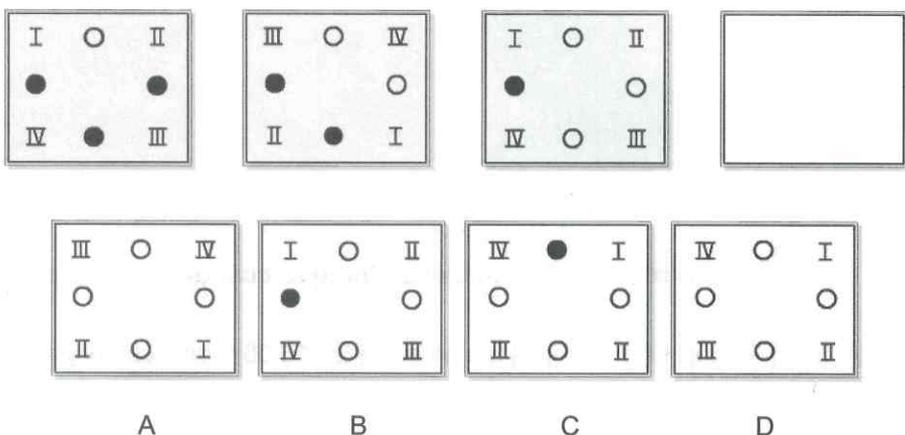
PREGUNTAS PSICOTÉCNICAS

Encuentre, entre las figuras inferiores (A, B, C o D), aquella que completa la serie de figuras presentada en la parte superior (nótese que la serie tiene tres figuras y falta la cuarta).

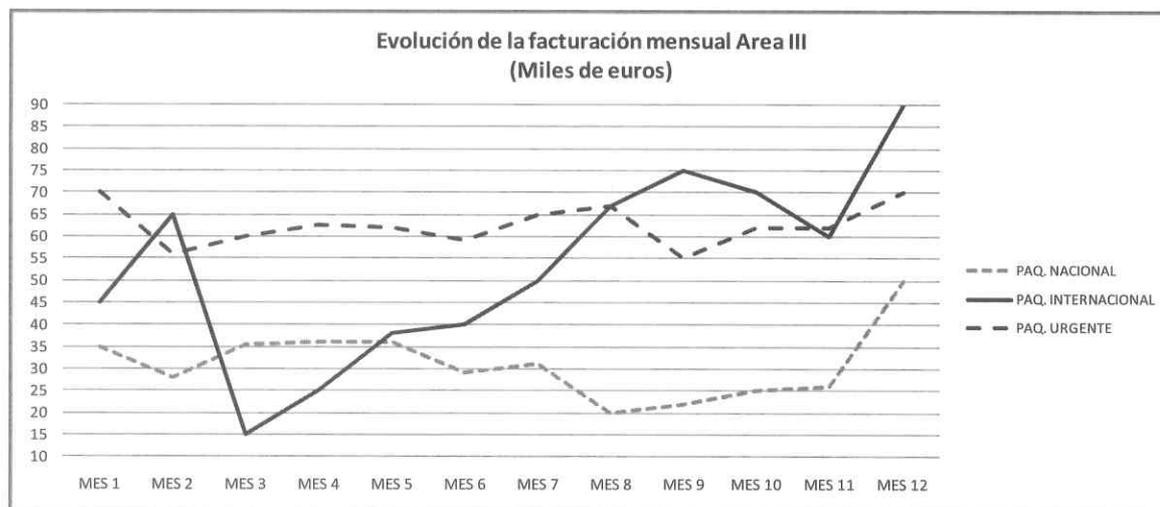
51. Completar la serie:



52. Completar la serie:



En el gráfico puede observar la evolución de la facturación mensual en miles de euros en el área III de una compañía ficticia. Analice la información para responder a las preguntas que se le plantean.



53.- ¿En qué mes se observa la facturación más baja?

- A. Mes 1.
- B. Mes 3.
- C. Mes 8.
- D. Mes 11.

- 54.- Uno de los tres productos muestra una caída muy pronunciada en la facturación; aproximadamente ¿de qué cantidad se trata?
- A. 65.000 €.
 - B. 20.000 €.
 - C. 50.000 €.
 - D. 55.000 €.
- 55.- ¿Qué dos productos muestran una facturación más regular?
- A. Únicamente el Nacional.
 - B. Nacional e Internacional.
 - C. Urgente y Nacional.
 - D. Urgente e Internacional.
- 56.- ¿En qué mes existe más diferencia de facturación entre Paquetería Nacional y Urgente?
- A. Mes 1.
 - B. Mes 3.
 - C. Mes 6.
 - D. Mes 8.

Lea el siguiente texto y responda a las preguntas que se le realizan sobre su contenido.

La fidelización de los clientes se ha convertido en una necesidad cada vez más urgente debido a la intensa competición entre empresas que ofrecen distintos productos y servicios. La fidelización implica no sólo una buena atención al consumidor, sino que el asesor y la compañía estén preparados para satisfacer las necesidades de los clientes e incluso superar sus expectativas y anticipar necesidades futuras. Es importante que los clientes perciban que la empresa existe para satisfacer sus demandas de forma activa, y está dispuesta a llevar a cabo acciones y hallar soluciones que convengan a sus necesidades. La satisfacción del cliente es un distintivo de calidad, supone un valor de gran impacto que permite una ventaja importante ante los competidores y por tanto se considera una inversión inteligente.

- 57.- ¿Qué afirmación de las siguientes implica el texto?
- A. Existe más de un aspecto que influye en la percepción del cliente sobre la empresa.
 - B. Las empresas necesitan un amplio conocimiento del cliente para proporcionar productos y servicios adecuados a sus demandas.
 - C. Las respuestas A y B son correctas.
 - D. Invertir en mejorar las estrategias de fidelización es recomendable pero no necesario.
- 58.- Teniendo en cuenta el texto, ¿cuál de las siguientes afirmaciones es verdadera?
- A. Cuando los clientes están satisfechos con los productos o servicios, son más fieles a la compañía.
 - B. La fidelización de los clientes supone una ventaja competitiva importante.
 - C. Las empresas deben contar con estrategias adecuadas para mejorar la satisfacción del cliente.
 - D. Todas las respuestas anteriores son correctas.
- 59.- El texto trata sobre:
- A. Estrategias que las empresas ponen en marcha para captar clientes.
 - B. La importancia de mantener clientes en un entorno muy competitivo.
 - C. Los inconvenientes de invertir en estrategias de fidelización.
 - D. Los distintos factores que afectan a la imagen que el cliente tiene de la empresa.
- 60.- En el texto se expone que:
- A. Mantener el área de atención al cliente supone costes muy altos para la organización.
 - B. Las características de los productos y servicios en sí dejan de ser importantes.
 - C. La satisfacción influye en la retención de clientes y en la rentabilidad de la empresa.
 - D. Ninguna de las anteriores respuestas es correcta.