



Zestaw egzaminacyjny



Pytania Beaty Dobrowolskiej



Pytania Jacka Kowalskiego

Rozwiązania kwestii technicznych, zgłaszanych w ostatniej chwili, znajdują Państwo w pliku "czytajto".

Pytanie 1



Zdecydowałam się na akcję mailingową. Wpisałam już informacje, przy pomocy komendy "Zapis grupowy/Wpisz" z menu "Narzędzia", dotyczące przygotowanej korespondencji seryjnej. Jednak szef przełożył akcję na inny termin. Co zrobić, aby system powrócił do stanu poprzedniego ?

Należy w tym celu wykorzystać sąsiednią komendę - "Zapis grupowy/Wykreśl", wskazać tego samego pilota, który był wybrany dla zapisu grupowego, a także - co jest szczególnie ważne - ten sam status, jaki został nadany klientom podczas zapisu grupowego. Trzeba się śpieszyć, bo każda nowa informacja o kontakcie z klientem, który znalazł się w zapisie grupowym uniemożliwi skuteczne zastosowanie komendy "Zapis grupowy/Wykreśl". SUKCES usunie ostatecznie rekordy, ale tylko wtedy, gdy mają tę samą treść i są opatrzone tą samą datą.

Pytanie 10



Przy pomocy komendy "Konkurencja/Stara" z menu "Narzędzia" znalazłam się w zakresie "Produkty". Proszę mnie uświadomić, jak działa mechanizm dwukrotnych kliknięć w wykaz produktów ?

W polu listowym "Wykaz produktów" znajdują się nazwy produktów (zapisane dużymi literami), wspólnych z konkurentem oraz opisy ich cechy. Jeżeli dwukrotnie klikniemy lewym przyciskiem myszki w dowolną pozycję - w nazwę produktu lub linię opisującą cechy, to cały blok dotyczący tego produktu znajdzie się w odpowiednich polach tekstowych. Możemy dokonać zmian, zatwierdzając je przyciskiem "OK - Zapisz" (lub "Tak" w okienku dialogowym). Możemy usunąć informacje o produkcie, naciskając na przycisk "Usuń". Gdy użyjemy przycisku "Cofnij" - wycofamy nazwę i opis cech z pól tekstowych.

Pytanie 11



Proszę przypomnieć mi nazwy wszystkich raportów, które mogę wydrukować komendą "Raporty/Drukuj" z menu "Plik".

SUKCES sporządza następujące raporty: "Ocena segmentów rynku", "Nasze produkty", "Bitwa o przyczółek", "Najlepszy pilot", "Horyzont", "Najważniejsi konkurenci", "Rozwój produktu".

Pytanie 12



Chcemy wypromować nasz nowy wyrób - herbatniki sezamkowe. Jakie cechy powinny dominować w opisie tego produktu ?

Zauważmy, iż charakterystyka jest budowana w kontekście podobnych produktów konkurencji. Proszę więc zakupić i starannie obejrzeć ich herbatniki. Opis może zawierać następujące cechy: opakowanie, nazwa własna produktu, kształt, kolor, struktura, smak.

Pytanie 2



Zamierzam wysłać kilkustronicową korespondencję seryjną. Proszę przypomnieć mi, jakie parametry dalszych pism są wymagane, by korespondencja zachowała jednolity charakter ?

Kolejne strony powinny być zadrukowane czcionką Times New Roman CE, rozmiar 10, styl normalny, a marginesy wyrównane do lewej strony pism.

Pytanie 3



Zapisując podstawowe dane o kliencie w oknie "Nowy klient", wzywanym z menu "Plik", wpisałam - dobrze to pamiętam - dwie firmy o tej samej nazwie - "Tanhurt", jedna firma ma siedzibę w Krakowie, a druga w Malborku. Teraz chcę odszukać te firmy przy pomocy komendy "Szukaj" z menu "Plik"; wpisuję do pola tekstowego "Nazwa przedsiębiorstwa": TANHURT - zgodnie z zaleceniem zapis nazw firm rozpoczyna się od nazwy własnej, pisanej dużymi literami - naciskam przycisk "OK - Szukaj" i ... otrzymuję informację: "Tylko jeden klient spełnia narzucone kryteria" - jest to "Tanhurt" z Malborka. Pytam się: co się stało z drugim "Tanhurtem" ?

Są tylko dwie możliwe przyczyny takiego przypadku: albo nie wpisano podstawowych danych klientów zgodnie z ujednoliconymi zasadami, albo jednak nazwy firm różnią się nieznacznie, co łatwo sprawdzić, wykorzystując w tym celu komendę "Czytaj dane o" z menu "Plik".

Pytanie 4



Planujemy akcję mailingową. Przygotowaliśmy własne pisma i korzystamy z możliwości SUKCESU druku etykiet. Interesuje nas określony segment rynku, reprezentowany przez właściwego pilota, a także klienci o statusie "oczekujący" i "nieznany". Druk etykiet chcemy rozpocząć od arkusza już częściowo zadrukowanego. Jaka powinna być procedura dla tych zadań ?

Najpierw wybieramy etykietę, od której się rozpocznie wydruk - komendą "Etykiety adresowe/Wybór naklejki" z menu "Narzędzia". Następnie - w okienku przywołanym sąsiednią komendą ("Napisy i druk") - grupujemy klientów, wskazując pilota i status "oczekujący". Drukujemy pierwszą partię adresów. Powtarzamy opisane czynności: jeśli pozostały wolne naklejki na ostatnim arkuszu, wybieramy początkową, wskazujemy tego samego pilota i - tym razem - status "nieznany" Ponownie drukujemy.

Pytanie 5



Ustaliłam w okienku "Terminy umówionych kontaktów" kryteria dla kontaktów zaplanowanych - 2 dni, a dla zarchiwizowanych - 1 dzień. Wybrałam takie właśnie kryteria, aby mieć przegląd wszystkich kontaktów, które miały się odbyć wczoraj, dzisiaj, jutro i pojutrze. Czy postąpiłam właściwie ?

Jak najbardziej. Gratuluję. W okienku "Umówione kontakty/Zarchiwizowane" zostaną pokazane terminy i adresy klientów, którzy wyznaczyli kontakt na wczoraj i dzisiaj (przed teraz, a ściślej przed czasem aktualnie wyświetlonym przez zegar komputera), natomiast w okienku "Umówione kontakty/Bieżące" zostaną pokazane terminy i adresy klientów, którzy wyznaczyli kontakt na dzisiaj (później, niż teraz), jutro i pojutrze.

Pytanie 6



Uczestniczyłam w targach. Opisywaliśmy nowe kontakty na kartach nadzoru. Później - przez dwa tygodnie - prowadziłam pokazy produktów. W międzyczasie odzywali się ponownie klienci z targów i opisy nowych kontaktów znalazły się już w systemie. Co zrobić z odnalezionymi relacjami z targów ?

Proszę skorzystać z komendy "Dopisz kontakt" z menu "Narzędzia" i uzupełnić historię kontaktów o opisy sporządzone w czasie targów.

Pytanie 7



Zamierzam sporządzić wymyślony przez siebie raport na temat pewnego klienta. Interesuje mnie historia kontaktów za ostatni rok i cała historia wpłat. Jak się do tego zabrać ?

Proszę wykorzystać dwie komendy z menu "Plik": "Drukuj/Historia kontaktów" i "Drukuj/Wpłaty". Wcześniej trzeba jednak przegłądać historię kontaktów (menu "Edycja") i zorientować się, który numer kolejny kontaktu jest graniczny dla interesującego nas okresu (stanowi cesurę). W okienku "Drukuj historię kontaktów" wybieramy opcję "Od pozycji" i wskazujemy numer kontaktu, od którego się rozpocznie wydruk; pozostawiamy zakreślone pole wyboru. Drukujemy. Następnie przechodzimy do okienka "Drukuj historię wpłat i zwrotów"; pole wyboru ma być tym razem puste. Znowu drukujemy. Proponuję ponadto, aby wymyśliła Pani nazwę raportu i umieściła ją na dołączonej stronie tytułowej.

Pytanie 8



Przyjęliśmy, że piloci wyróżniają określone obszary Polski. W związku z planowaną trasą dostaw naszych produktów, chciałabym zobaczyć wszystkich klientów o statusie "czeka", znajdujących się w pobliżu przejazdu. Jak zrealizować moje potrzeby ?

Jeżeli trasa przejazdu mieści się w obszarze przypisanym jednemu pilotowi , to należy - przy pomocy komendy "Wybierz pilota" z menu "Przegląd" - wybrać tego pilota, a następnie skorzystać z komendy "Klienci oczekujący" (w tym samym menu). Jeśli natomiast trasa przejazdu biegnie przez teren kontrolowany przez kilku pilotów, to trzeba wybierać kolejno pilotów i przeglądać ich klientów o statusie "czeka".

Pytanie 9



Usunęłam pewnego klienta z systemu, bo się ze mną nie kontaktował. Zmieniłam też troszkę podział rynku, usuwając kilku pilotów, w tym pilota usuniętego klienta. Niedawno klient się odezwał z kuszącą propozycją dla firmy. Proszę mi podpowiedzieć jak mam postąpić, aby odzyskać klienta.

Proszę wykorzystać komendę "Odzyskaj dane adresowe" z menu "Narzędzia" i wybrać z pola listowego nazwę i adres klienta; program sam zapyta jakiego nowego pilota ma przydzielić klientowi (bo poprzedni został usunięty). Na pytanie: "Czy otworzyć dane adresowe klienta" proszę odpowiedzieć twierdząco - "Tak". Warto ponadto odwiedzić okienka wywoływane z menu "Edycja": "Korekta wpisu podstawowego" i "Dodatkowe informacje", uzupełniając podstawowe informacje o kliencie. Na koniec proszę otworzyć okno edycji kontaktu, jeśli kontaktem była na przykład rozmowa telefoniczna - to "Raport", i opisać tę kuszącą propozycję.

Pytanie 1



Przed uruchomieniem procesu zapisu grupowego (komenda "Zapis grupowy/Wpisz" z menu "Narzędzia"), a także przed wykreśleniem zapisu grupowego (komenda "Zapis grupowy/Wykreśl" z menu "Narzędzia") jest zamykany plik z danymi klienta, a później - ponownie otwierany. Dlaczego SUKCES stosuje taką procedurę ?

Zapis grupowy i wykreślenie zapisu grupowego może obejmować także dane klienta właśnie otwarte; trzeba je więc uaktualnić o informacje z zapisu grupowego; na belce stanu może ulec zmianie ikona symbolizująca status.

Pytanie 10



Po wybraniu komendy "Pilot/Nowy" z menu "Edycja" zadawane jest w okienku pytanie: "Czy na pewno chcesz wprowadzić nowego pilota ?" Jaki jest cel tego pytania ?

Prawidłowe określenie segmentów rynku - reprezentowanych właśnie przez pilotów - jest niezwykle istotne. Warto na początku, zaraz po zainstalowaniu systemu SUKCES, zastanowić się i wybrać odpowiednią systematykę. Gdy wprowadzamy nowego pilota pamiętajmy o ustalonych przez nas kryteriach podziału rynku. Okienko z pytaniem pełni rolę ostrzegawczą.

Pytanie 11



Notatnik ma własną, charakterystyczną metodę zapisywania plików na dysk. Czy faktycznie nie ma możliwości odzyskania wszystkich usuniętych wcześniej notatek ?

W rzeczy samej jest to trudne. Jeśli na dysku twardym - w miejscu, gdzie pliki z notatkami były przechowane - nie zapisano innych, to można spróbować odzyskać notatki jakimś Undeiletem, Recoverem lub innym narzędziem. Na początku trzeba przywrócić plik informacyjny - "onotatka.ch", następnie - po przejściu do okienka "Operacje na notatkach" - zanotować rok, dzień, minutę i godzinę powstania poszczególnych notatek. Nazwy plików w katalogu (folderze) "Notatki" składają się z: symbolu literowego miesiąca, dwu ostatnich cyfr roku, dnia, godziny, minuty i sekundy utworzenia, z kropką na trzecim miejscu od końca. Symbole literowe poszczególnych miesięcy są następujące: stycznia - "s", lutego - "l", marca - "m", kwietnia - "k", maja - "j", czerwca - "c", lipca - "p", sierpnia - "r", września - "w", października - "z", listopada - "d", grudnia - "g".

Pytanie 12



Podczas usuwania danych o kliencie (komendą "Usuń" z menu "Plik") zostaniemy zapytani: "Czy usunąć także łączną sumę obrotów z klientem ?" Jakie znaczenie ma podjęcie decyzji o usunięciu bądź pozostawieniu łącznej sumy obrotów z klientem ?

Jeśli odpowiemy "Tak", to łączna kwota obrotów z klientem (jeśli prowadzono z nim operacje finansowe) będzie odpisana od obrotów pilota, co znajdzie odzwierciedlenie w wynikach osiąganych przez poszczególnych pilotów.

Pytanie 13



Zarchiwizowaliśmy pliki z danymi ze wszystkich podkatalogów (folderów) SUKCESU własnym programem kopiującym - jakimś "Zipem". "Backupowanie" wykonaliśmy kilka razy. Następnie rozpakowaliśmy te dane do tych samych folderów, ale SUKCES odmawia dalszej współpracy. Jaka jest tego przyczyna ?

Zawsze należy pakować (archiwizować) i rozpakowywać (odtworzać) wszystkie pliki jednocześnie. Zewnętrzne programy archiwizujące czasami tylko uaktualniają zbiór plików, nie kopiując wszystkich ponownie. Pliki tworzone przez Użytkownika współpracują ze sobą, zapisując nawzajem dane. Jeśli SUKCES nie odnajdzie deklarowanej informacji - bo nie została de facto "backupowana" - to wyda komunikat o błędzie.

Pytanie 14



Jesteśmy firmą budowlaną, specjalizującą się w wykonywaniu budynków jednorodzinnych średniej wielkości. Jak sklasyfikować produkty w odniesieniu do takiej działalności ?

Oto proponowany zarys klasyfikacji: transport, roboty ziemne, drenaż, fundamenty, ściany piwnic, ściany nadziemne, ścianki działowe, stropy, schody, dach - konstrukcja, dach - pokrycie, okna i drzwi, instalacje elektryczne, instalacje gazowe, kanalizacja, tynki wewnętrzne, tynki zewnętrzne, posadzki, malowanie i tapetowanie ścian wewnętrznych, malowanie elewacji, detale architektoniczne. Każdemu produktowi należy ponadto przypisać cechy, nawiązując do porównywalnych zakresów robót, wykonywanych przez konkurencyjne firmy.

Pytanie 15



Czy w oparciu o system SUKCES da się nagradzać pracowników odpowiednio do uzyskanych efektów pracy z klientem ?

System SUKCES umożliwia ocenę pracy pilota. Komenda "Wyniki pilotów" z menu "Statystyka" pozwala zapoznać się z wynikami pilotów za wybrany okres. Jeżeli przyjmiemy, że pilot to osoba fizyczna z działu marketingu , to można określić parametry nagradzania.

Pytanie 2



W okienku "Określ VIPa", przywołanym komendą z menu "Edycja", zatwierdziłem nowo wpisany symbol VIPa i jego charakterystykę. Czy jest możliwość dokonania zmiany samej charakterystyki ?

Sposób na taką potrzebę jest bardzo prosty. Należy usunąć nowy zapis, ponownie wpisać ten sam symbol VIPa i - wprowadzić nową charakterystykę.

Pytanie 3



Budujemy domy na terenie Małopolski, sprzedając usługi i materiały budowlane. Chciałbym, aby piloci wyróżniali zarówno obszar każdego powiatu, jak i formę prawną kontrahentów. Jak zbudować właściwą systematykę ?

Kolejne powiaty niech symbolizuje pierwsza cyfra w nazwie pilota, a cyfra druga - formę prawną. Spółki akcyjne z pierwszego powiatu może określać "Pilot 12", a urzędy państwowe z trzeciego powiatu - "Pilot 36".

Pytanie 4



Chcę uaktywnić tych klientów - za pomocą rozmów telefonicznych - którzy nie odpowiedzieli na naszą ofertę wysłaną miesiąc temu. Jak przeprowadzić taką operację ?

Należy posłużyć się komendą "Aktywizuj" z menu "Plik" i wybrać w przywołanym okienku czas oczekiwania - 1 miesiąc. W następnym okienku zostaną pokazani wszyscy klienci o statusie "obsłużony", z którymi kontakt odbył się wcześniej aniżeli miesiąc temu. W trakcie prowadzenia kontaktów proszę nie zapominać o prawidłowym oznaczaniu statusu klienta; ponadto należy sprawdzać, czy zegar czasu rzeczywistego komputera jest prawidłowo ustawiony. Otwierając kolejno dane klientów, możemy przeprowadzić akcję telemarketingową.

Pytanie 5



Opisujemy produkt komendą "Konkurencja/Stara" z menu "Narzędzia". Jak należy postąpić, gdy charakterystyka jest tak długa, że nie mieści się w polach tekstowych ?

Po wypełnieniu wszystkich pól tekstowych, należy zapisać dane do pliku, a następnie ponownie wpisać do pierwszego pola tekstowego tą samą nazwę produktu i kontynuować opis.

Pytanie 6



Użyłem komendę "Modyfikuj" z menu "Edycja", następnie nacisnąłem omyłkowo na klawisz "Usuń", a faktycznie chciałem dokonać tylko niewielkich zmian. Czy mogę wycofać tę błędną decyzję ?

Jak najbardziej. Należy wybrać w tym celu komendę "Cofnij wpisywanie" z menu "Edycja" ... i wszystko powróci do poprzedniego stanu; można dokonać ponownych - tym razem prawidłowych - zmian.

Pytanie 7



Drukując wykaz umówionych kontaktów otrzymuję, obok terminów kontaktów, także numer telefonu i nazwisko VIPa - jeśli oczywiście było wpisane do podstawowych danych o kliencie. Później prowadzę kontakty nie z VIPem, lecz inną osobą. Co zrobić, aby uzyskać na wydruku telefon i dane tej nowej, interesującej mnie osoby ?

Przed opisaniem kontaktu, w którym będzie wyznaczony termin, należy otworzyć okno "Dane o innym kontakcie" (menu "Edycja") i zanotować informacje o poprzednim VIPie, jego numerze telefonu; następnie należy otworzyć okienko "Korekta wpisu podstawowego" (także z menu "Edycja") i wpisać nazwisko, imię i numer telefonu nowej osoby, która będzie VIPem.

Pytanie 8



Prowadziłem z pewną firmą kontakty i operacje finansowe. Firma uległa przekształceniu i muszę jej dane usunąć z systemu, a zacząć wpisywać informacje o nowym podmiocie od początku. Chcę jednak zatrzymać wielkości otrzymanych i przekazanych kwot. Jaki algorytm postępowania wybrać ?

Podczas usuwania danych - komenda "Usuń" z menu "Plik" - jesteśmy pytani przez program: "Czy usunąć także łączną kwotę obrotów z klientem". Jeśli odpowiemy "Nie", to operacje finansowe pozostaną w systemie.

Pytanie 9



Faksing jest mało znaną formą marketingu. Jak twórcy SUKCESU ją prowadzą ?

Akcję faksingową można podzielić na trzy etapy. Etap pierwszy - to przygotowanie tekstu telefaksu i wydruk wszystkich egzemplarzy wraz z zestawieniem. Zestawienie jest istotne, bo zawiera w skróconej formie nazwy klientów, do których kierujemy pisma i numery ich telefaksów. Posiadanie takiego wykazu ułatwia pracę. W etapie drugim, który może trwać nawet kilka dni - z zestawieniem w zasięgu ręki - przesyłamy telefaksy do wszystkich adresatów. Każdorazowo po pomyślnym przesłaniu telefaksu, właściwą pozycję wykreślamy z wykazu. Etap ostatni - to odnotowanie w sytemie, przy pomocy komendy "Zapis grupowy/Wpisz" z menu "Narzędzia", informacji o kontakcie. Oczywiście kryteria grupujące klientów (numer pilota i status klienta) muszą być jednakowe dla faksingu i zapisu grupowego.



Pytania Beaty Dobrowolskiej

Pani Beata Dobrowolska i Pan Jacek Kowalski, to Wy - Drodzy Użytkownicy SUKCESU. Stworzyliśmy te dwie postaci. Pani Beacie przypisaliśmy najważniejsze pytania zadane nam przez Szanowne Użytkowniczki, a Panu Jackowi - przez Szanownych Użytkowników. Podział według płci ma tylko praktyczny charakter. Dowiedziono przecież - o czym ostatnio głośno - że budowa mózgu kobiet i mężczyzn różni się (kobiety mają więcej połączeń między prawą a lewą półkulą). Może więc pytania Beaty zainteresują przede wszystkim Panie, a pytania Jacka zainteresują przede wszystkim Panów ? Choć może być całkiem inaczej.

Oto skrótowy wykaz pytań Pani Beaty Dobrowolskiej:

- [1. Odwołanie akcji mailingowej.](#)
- [2. Parametry pism seryjnych.](#)
- [3. Poszukiwania klienta.](#)
- [4. Druk etykiet.](#)
- [5. Kryteria planowanych kontaktów.](#)
- [6. Uzupełnienie historii kontaktów.](#)
- [7. Wymyślony raport.](#)
- [8. Regionalizacja Polski przy pomocy pilotów.](#)
- [9. Odzyskanie danych klienta.](#)
- [10. Produkty konkurencji - poprawianie zapisu.](#)
- [11. Raporty SUKCESU.](#)
- [12. Promocja nowego produktu.](#)



Pytania Jacka Kowalskiego

Pani Beata Dobrowolska i Pan Jacek Kowalski, to Wy - Drodzy Użytkownicy SUKCESU. Stworzyliśmy te dwie postaci. Pani Beacie przypisaliśmy najważniejsze pytania zadane nam przez Szanowne Użytkowniczki, a Panu Jackowi - przez Szanownych Użytkowników. Podział według płci ma tylko praktyczny charakter. Dowiedziono przecież - o czym ostatnio głośno - że budowa mózgu kobiet i mężczyzn różni się (kobiety mają więcej połączeń między prawą a lewą półkulą). Może więc pytania Beaty zainteresują przede wszystkim Panie, a pytania Jacka zainteresują przede wszystkim Panów ? Choć może być całkiem inaczej.

Niżej przedstawiliśmy pytania Pana Jacka Kowalskiego - podane w formie hasłowej.

1. Niuanse zapisu grupowego.
2. Zmiana charakterystyki VIPa.
3. Systematyka pilotów.
4. Uaktywnianie klientów.
5. Technika opisywania produktów.
6. Wycofanie błędnej decyzji.
7. Nowy VIP.
8. Usuwanie klienta z systemu.
9. Zasady realizacji akcji faksingowej.
10. Ostrzeżenie przed wprowadzeniem nowego pilota.
11. Odzyskiwanie notatek.
12. Obroty z klientem - przenieść czy zostawić ?
13. Archiwizacja danych.
14. Klasyfikacja produktów.
15. Nagradzanie pracowników odpowiednio do efektów.



Pierwszy zestaw egzaminacyjny

Pytanie 1:

Proszę wymienić wszystkie arkusze nadzoru występujące w systemie SUKCES i określić przyporządkowane im rodzaje kontaktów.

Pytanie 2:

Proszę podać, jakie są pierwsze czynność po zainstalowaniu programu ?

Pytanie 3:

Podczas wprowadzania nowego klienta do systemu, program dokonuje zapisu szeregu informacji. Do jakich plików są wprowadzane te dane ?

Pytanie 4:

Jakiej komendy należy użyć, by zapisać informacje o przesyłce pocztowej ?

Pytanie 5:

Co to jest status klienta ?

Pytanie 6:

Jak przeprowadza się korektę wpisu podstawowego, a jak modyfikację informacji o kontakcie ?

Pytanie 7:

Na czym polega modyfikacja zapisu ?

Pytanie 8:

Czy użycie komend z menu "Edycja" - np. "Sprawozdanie", "Modyfikuj", "Korekta wpisu podstawowego" powoduje automatyczne zapisanie wprowadzonych danych do pliku klienta ?

Pytanie 9:

Jakie czynności należy wykonać, aby usunąć z systemu pilota, który nadal obsługuje kontakty z klientami ?

Pytanie 10:

Proszę wymienić wszystkie kryteria, możliwe do wykorzystania w czasie przeglądania bazy klientów.

Pytanie 11:

Jaką komendę należy wykorzystać, aby określić cechy klienta ?

Pytanie 12:

Przypisujemy klientowi nowego pilota (komendą "Pilot/Zmień" z menu "Edycja"). Jakich skutków można oczekiwać, jeśli w okienku nie wybierzemy opcji "Przenieś obroty z klientem na rzecz nowego pilota" ?



Drugi zestaw egzaminacyjny

Pytanie 13:

Po naciśnięciu na przycisk "Nowy", znajdujący się w Notatniku, będzie utworzona nowa nazwa pliku notatek. Według jakich zasad ?

Pytanie 14:

Proszę podać kiedy używamy komendę "Start/Zapoczątkuj" z menu "Plik", a kiedy komendę "Start/Przejmij pliki" też z menu "Plik" ?

Pytanie 15:

Do jakiego celu służy komenda "Aktywizuj" z menu "Plik".

Pytanie 16:

Dlaczego na belce stanu raz widać po lewej stronie nazwisko VIPa, a innym razem - tylko puste pole ?

Pytanie 17:

Wśród narzędzi systemu SUKCES znajduje się komenda "Odzyskaj dane adresowe". Proszę opisać zakres działania tej komendy.

Pytanie 18:

Jakie zadania wykonuje komenda "Zapis grupowy/Wpisz" z menu "Narzędzia" ?

Pytanie 19:

Którą komendę należy zastosować, aby otworzyć dane znanego klienta ?

Pytanie 20:

Proszę podać, jakim minimalnym wymaganiom należy sprostać, aby w oknie "Szukaj klienta", przywołanym z menu "Plik", poszukiwanie klienta mogło być rozpoczęte ?

Pytanie 21:

Jakie informacje uzyskamy, korzystając z komendy "Kontakty pilotów" z menu "Statystyka" ?

Pytanie 22:

Dlaczego konsekwentne stosowanie jednej, powtarzającej się metody

zapisywania podstawowych danych o kliencie jest ważne ?

Pytanie 23:

Jakie kryteria muszą być spełnione, aby tekst powstały w edytorze korespondencji seryjnej lub faksingu można było zachować w pliku ?

Pytanie 24:

Czy jest możliwe wskazanie naklejki w arkuszu, od której się rozpocznie wydruk adresów dla korespondencji seryjnej ?

Pytanie 25:

W systemie SUKCES można sporządzić wykaz VIPów - dwuliterową reprezentację i charakterystykę. Później, podczas wprowadzania nowego klienta, możemy wykorzystać te informacje. Kogo nazywamy VIPem ?



Zestaw egzaminacyjny

Pytania i odpowiedzi zebrane w dwu zestawach egzaminacyjnych pomogą Użytkownikowi ugruntować wiedzę o systemie SUKCES. Odpowiedzi na pytania są umieszczone w okienkach wyskakujących; można więc próbować samodzielnie odpowiadać na pytania, a później sprawdzać poprawność odpowiedzi.



Pytanie 1:

W systemie występują następujące karty nadzoru: Sprawozdanie, Aneks, Nota, Dane, Informacja. Sprawozdanie obejmuje rozmowę bezpośrednią i rozmowę telefoniczną, aneks - telefon, teleks, pocztę elektroniczną, nota - przesyłki pocztowe, dane - inny kontakt, informacja - operację finansową.

Pytanie 10:

Istnieje możliwość określenia pilota - wówczas zostaje pokazany wykaz jego klientów. Ponadto, można wybrać status klientów lub kryterium obrotów finansowych.

Pytanie 11:

Jest to komenda "Dodatkowe wiadomości" z menu "Edycja".

Pytanie 12:

Informacja o tym, że klienta zacznie obsługiwać nowy pilot będzie zapisana w systemie. Dotychczasowe obroty z klientem pozostaną jednak nadal przy poprzednim pilocie i będą wykazywane podczas analiz .

Pytanie 13:

Pierwsza część nazwy określa rok, dzień, miesiąc, godzinę, minutę i sekundę powstania, natomiast druga część - miejsce, gdzie notatki utworzono.

Pytanie 14:

Komenda "Zapoczątkuj" powinna być zastosowana, gdy chcemy rozpocząć wpisywanie wszystkich informacji od nowa, a komenda "Przejmij pliki" - gdy zamierzamy przechwycić istniejące już dane, zapisane przy pomocy jakiegokolwiek wersji systemu SUKCES.

Pytanie 15:

Komenda ta pozwala odnaleźć klientów o statusie "obsłużony", którzy nie kontaktowali się w czasie określonym przez Użytkownika programu.

Pytanie 16:

Dlatego, że podczas wprowadzania klienta do systemu, komendą "Nowy" z menu "Plik", dane dotyczące VIPa mogą być zapisane przez Użytkownika albo - nie zapisane.

Pytanie 17:

Wspomniane narzędzie pomaga odzyskać podstawowe dane adresowe klienta, jeśli zostały wcześniej usunięte z systemu przy pomocy komendy "Usuń" z menu "Plik". Nie można natomiast odzyskać informacji o przebiegu wcześniejszych kontaktów; komunikację z klientem trzeba rozpocząć na nowo.

Pytanie 18:

Komenda "Zapis grupowy/Wpisz" ułatwia zbiorcze zapisanie informacji o kontakcie dla całej grupy wybranych klientów. Można za jej pośrednictwem, i współdziałając z komendami "Korespondencja seryjna", "Faksing", "Etykiety adresowe" - też z menu "Narzędzia", prowadzić akcje mailingowe, telemarketing, faksing.

Pytanie 19:

Należy się posłużyć komendą "Czytaj dane o" z menu "Plik".

Pytanie 2:

Pierwsze czynności po zainstalowaniu programu - to identyfikacja pilotów i VIPów. Należy wybrać odpowiednie komendy z menu "Edycja" i wpisać symbole oraz charakterystyki.

Pytanie 20:

Program rozpocznie poszukiwania klienta, jeśli co najmniej w jednym polu tekstowym okna "Szukaj klienta" zostaną wpisane trzy znaki.

Pytanie 21:

Informacje dotyczą rynku, z uwzględnieniem osiągnięć pilotów. Są podane wartości liczbowe i procentowe - w formie wykresów kołowych, dotyczące: ilości klientów, ilości kontaktów, obrotów.

Pytanie 22:

Jednolity sposób zapisu podstawowych danych o kliencie w oknach: "Nowy klient" - menu "Plik" i "Korekta wpisu podstawowego" - menu "Edycja" organizuje informacje tak, że stają się czytelne zarówno dla Użytkownika, jak i dla programu. W oparciu o zapisane dane SUKCES wykonuje niektóre operacje.

Pytanie 23:

Tekst w edytorze nie może przekraczać 33 linii, a każda linia - 100 znaków.

Pytanie 24:

Przy pomocy komendy "Etykiety adresowe/Wybór naklejki" z menu "Narzędzia" można określić etykietę, która będzie pierwszą na arkuszu, rozpoczynającym druk adresów klientów.

Pytanie 25:

VIP - to osoba desygnowana przez klienta do prowadzenia kontaktów; z nią załatwiamy większość spraw.

Pytanie 3:

W systemie SUKCES każdy klient ma swój plik. Ponadto, informacje o kliencie są zapisywane w pliku bazowym i pliku pilota.

Pytanie 4:

Wybiera się komendę "Nota" z menu "Edycja"; zostaje przywołane stosowne okno, w którym opisujemy tę formę kontaktu.

Pytanie 5:

Jednym ze stałych parametrów opisujących przeprowadzony kontakt jest status klienta, który wskazuje aktualny stan relacji z klientem; status pomaga określić inicjatora dalszych kontaktów.

Pytanie 6:

W obu wypadkach należy skorzystać z menu "Edycja". Korektę wpisu podstawowego dokonuje się komendą "Korekta wpisu podstawowego", a modyfikację informacji o kontakcie - komendą "Modyfikuj".

Pytanie 7:

Zapisane informacje o kontakcie mogą zawierać błędne dane. Modyfikacja umożliwia wprowadzenie zmian, poprawek; jest możliwe usunięcie całej informacji o kontakcie.

Pytanie 8:

Nie, aby zachować dane w pliku klienta, należy posłużyć się komendą "Zachowaj" z menu "Plik".

Pytanie 9:

Po pierwsze, trzeba zorientować się, których klientów obsługuje pilot - wykorzystujemy w tym celu komendy z menu "Przegląd". Następnie, każdemu klientowi należy przydzielić nowego pilota, komendą z menu "Edycja" - "Pilot/Zmień". Jeżeli pilot nie ma już swoich klientów, to może być usunięty z systemu.

