

## Quiz - 4

---

ضع دائرة حول الإجابة الصحيحة . في حال اختيار خطأ ، ضع الإجابة الصحيحة في المكان المخصص

يصنف العملاء إلى نوعين العميل الداخلي والعميل الخارجي .

صح خطأ

تعتبر الاستبانة أحد أساليب الاستماع لصوت العميل .

صح خطأ

تتكون مصفوفة انتشار وظيفة الجودة من 6 نقاط .

صح خطأ

تخفيض تكلفة ما بعد البيع أحد فوائد انتشار وظيفة الجودة .

صح خطأ

العميل الصامت هو أحد أنواع العملاء من حيث الشكوى .

صح خطأ