



**EXAMEN  
ENCARGADA Y AUXILIAR**

# CUESTIONARIO PARA ENCARGADA Y AUXILIAR

Fecha: \_\_\_\_\_

Nombre \_\_\_\_\_ Sucursal \_\_\_\_\_

## EVALUACIÓN ENCARGADA

1.-Menciona los 13 pasos que debes seguir para realizar una orden de servicio

2.-Como buscas los códigos de servicio?

3.-Menciona las formas de buscar un cliente para realizarle la orden?

4.-Al dar de alta un cliente nuevo que datos son los que debemos pedirle?

5.-Como se registra una TCF?

6.-Menciona los 3 beneficios que tiene el cliente al adquirir su TCF?



7.-Qué valor tiene cada 10 puntos acumulados.

8.-Como buscas una orden en proceso?

9.-Menciona los 6 pasos para dar de baja una orden de servicio?

10.-Cuáles son los 5 pasos para modificar una orden de servicio?

11.-Cuando se le puede poner el anticipo a una orden de servicio?

12.-Cuáles son los 6 pasos a seguir para registrar el anticipo a una orden?

13.-Cuáles son los 6 pasos para cancelar una orden de servicio?

14.-Menciona los 7 pasos de como se registra una garantía?

15.-Como reactivas la TCF?

16.-Como sacas los reportes diarios de cada empleado (5 pasos)?

17.-Cuáles son los 8 pasos para dar salida al trabajo externo?

18.-Cuáles son los 6 pasos para registrar la calidad de las ordenes de servicio en el sistema?

19.-Cuáles son los 7 pasos para realizar el corte diario?

20.-Como realizas los reportes de nomina (10 pasos)?

## TINTORERIA

21.-Al recibir la ropa de tintoreria que es lo que debes de revisar frente al cliente?

22.-Que es lo que debes anotar en el folio que se coloca en la prenda?

23.-Que observaciones le debes decir al cliente al recibir una chamarra de piel?

24.-En que parte se etiquetan las siguientes prendas:

Pantalón:

Camisa o blusa:

Sacos:

Corbatas:

25.-Si estas en una sucursal donde no se procesa la ropa de tintoreria y recibes un trabajo urgente como lo debes enviar?

26.-Cuando el chofer te deja la ropa de tintoreria que es lo que debes revisar para darle entrada.

27.-Que es lo que debes revisarle a las prendas de tintoreria cuando ya se procesaron y antes de entregarlas al cliente?

28.-Cuando entregas una orden que es lo que debes hacer frente al cliente?

#### PLANCHADO

29.-Que es lo que debes hacer al recibir ropa de planchado?

30.-Como se deben embolsar las prendas de planchado?

31.-Si estas programando plancha para más de 3 días que es lo que debes hacer?

#### EMPLEADOS

32.-Que es lo que deben tener todos los empleados antes de comenzar a trabajar?

33.-Cuantas piezas deben programársele a la planchadora?

34.-Cuanto se le debe programar a la costurera?

35.-Cuál es la técnica para planchar una camisa?

36.-Cuál es el mantenimiento que se debe realizar a las planchas?

37.-Como puedes mantener el orden y la limpieza en la tienda?

38.-Cuáles son las principales operaciones de reparación de calzado?

39.-Cuanto tiempo se programan la pintura y limpieza?

40.-Que telas se pueden lavar en agua?

41.-Que telas se lavan solo en seco?

42.-Que te indica una etiqueta azul cuando viene en la prenda de tintoreria?

43.-Que te indica la etiqueta roja en una prenda de tintorería?

44.-Qué tipo de prendas son las que se reciben para lavandería?

45.-Que desmanchadores puedes utilizar para el lavado en agua?

46.-Cada cuando se debe realizar la limpieza de la maquina ecológica?

47.-Cada cuando se realiza las limpieza de la máquina de Percloro?

48.-Cuáles son los 4 pasos para ingresar la llave del sistema?

## SERVICIO

49.-Menciona tres acciones que debes de hacer al atender a un cliente?

50.-Que busca un cliente al elegir nuestra tienda?

- a)una sonrisa y amabilidad      b)puntualidad en la entrega      c)calidad en el servicio  
d)todas las anteriores              e) incisos "b y c"                  f)ninguna de las anteriores



