

### Module One: Review Questions

### مراجعة الوحدة الأولى:

- 1.) What is an open culture?  
a) Creating an environment where employees feel safe to express ideas or concerns  
b) Creating a work space that has no walls, windows, or doors  
c) Creating an environment where employees are discouraged to express ideas or concerns  
d) None of the above
- 1) ما هي الثقافة المفتوحة؟  
أ) خلق بيئة يشعر فيها الموظفون بالأمان للتعبير عن أفكارهم أو مخاوفهم  
ب) إنشاء مساحة عمل لا تحتوي على جدران أو نوافذ أو أبواب  
ج) خلق بيئة لا تشجع الموظفين على التعبير عن أفكارهم أو مخاوفهم  
د) لا شيء مما سبق
- 2.) Which of the following should a manager not do when creating an Open Culture in the workplace?  
a) Leave his door open  
b) Recognize that change is always black and white  
c) Be transparent about goals, or issues the department is having  
d) All of the above
- 2) أي مما يلي يجب على المدير ألا يفعله عند إنشاء ثقافة مفتوحة في مكان العمل؟  
أ) يترك بابه مفتوحًا  
ب) ندرك أن التغيير دائمًا ما يكون بالأبيض والأسود  
ج) التحلي بالشفافية بشأن الأهداف أو القضايا التي يواجهها القسم  
د) كل ما ورد اعلاه
- 3.) What question should a manager ask when determining the company's goals?  
a) How can I advance my career?  
b) How can my department help the company reach its goals?  
c) Which employees can I fire?  
d) What does my company sell?
- 3) ما السؤال الذي يجب أن يطرحه المدير عند تحديد أهداف الشركة؟  
أ) كيف يمكنني التقدم في مسيرتي المهنية؟  
ب) كيف يمكن لقسمي مساعدة الشركة في تحقيق أهدافها؟  
ج) أي من الموظفين يمكنني فصلهم؟  
د) ماذا تباع شركتي؟

4.) What can you do once you understand the goals of the company?

- a) You can decide who should get fired
- b) You can change everything to how you like it
- c) You can create a closed culture
- d) You can decide what goals your department needs

4) ماذا يمكنك أن تفعل بمجرد فهمك لأهداف الشركة؟

- أ) يمكنك أن تقرر من الذي يجب أن يُطرد
- ب) يمكنك تغيير كل شيء بالطريقة التي تريدها
- ج) يمكنك إنشاء ثقافة مغلقة
- د) يمكنك تحديد الأهداف التي يحتاجها قسمك

5.) Why should you train as if you were one of your employees?

- a) So that you can see who is slacking
- b) You don't need to train as if you were your employee
- c) So you can understand their procedures
- d) None of the above

5) لماذا يجب أن تتدرب كما لو كنت أحد موظفيك؟

- أ) حتى تستطيع أن ترى من يتراخي
- ب) لست بحاجة إلى التدريب كما لو كنت موظفًا لديك
- ج) حتى تتمكن من فهم إجراءاتهم
- د) لا شيء مما سبق

6.) From an employee's perspective, which of the following is a benefit of your supervisor understanding your job duties and processes?

- a) They can see how to improve the processes
- b) They can understand how unhappy the other supervisors are
- c) They can see who likes the company the most
- d) All of the above

6) من وجهة نظر الموظف ، أي مما يلي يفيد في فهم المشرف لواجباتك وعملياتك الوظيفية؟

- أ) يمكنهم رؤية كيفية تحسين العمليات
- ب) يمكنهم فهم مدى استياء المشرفين الآخرين
- ج) يمكنهم معرفة من يحب الشركة أكثر من غيره
- د) كل ما ورد اعلاه

- 7.) How does an education opportunity for employees help the company?
- The employees feel pressured to get a degree
  - The employees feel like the company cares about them
  - The employees feel like the company wants to get rid of them
  - None of the above

(7) كيف تساعد فرصة التعليم للموظفين الشركة؟

- يشعر الموظفون بالضغط للحصول على درجة علمية
- يشعر الموظفون أن الشركة تهتم بهم
- يشعر الموظفون أن الشركة تريد التخلص منهم
- لا شيء مما سبق

- 8.) Which of the following is not an example of an education opportunity?
- College tuition reimbursement
  - Watching YouTube
  - Cross Training
  - Seminars & workshops

(8) أي مما يلي ليس مثالاً على فرصة تعليمية؟

- سداد الرسوم الدراسية للكلية
- مشاهدة يوتيوب
- عبر التدريب
- الندوات وورش العمل

- 9.) A \_\_\_\_\_ sets the tone for the whole staff
- Contact Center
  - Coworker
  - Manager
  - None of the above

(9) \_\_\_\_\_ يحدد النغمة لجميع الموظفين

- مركز الاتصال
- زميل العمل
- مدير
- لا شيء مما سبق

- 10.) When you are a manager, it is important that you create an/a \_\_\_\_\_ with your staff.
- Relationship

(10) عندما تكون مديرًا ، من المهم أن تنشئ \_\_\_\_\_ مع موظفيك.

- العلاقة
- الثقافة المفتوحة
- ثقافة الأسرة

- b) Open culture
- c) Family-culture
- d) None of the above

(د) لا شيء مما سبق



## Module Two: Review Questions

## مراجعة الوحدة الثانية:

1.) Which of the following is a trait to look for in a Top Performer?

- a) Reliability
- b) Has good rapport with co-workers
- c) High productivity
- d) All of the above

(1) أي مما يلي يُعد سمة يجب البحث عنها في "المؤد الأفضل"؟

- أ) الموثوقية
- ب) لديه علاقة جيدة مع زملاء العمل
- ج) إنتاجية عالية
- د) كل ما ورد اعلاه

2.) Which of the following is NOT a benefit of training with a Top Performer?

- a) Helps the employees feel valued
- b) Helps the trainee get useful information about their job
- c) Helps the trainee pick up bad habits
- d) Helps the employees build relationships with the staff

(2) أي مما يلي لا يمثل فائدة للتدريب مع أفضل مؤدٍ؟

- أ) يساعد الموظفين على الشعور بالتقدير
- ب) يساعد المتدرب في الحصول على معلومات مفيدة حول وظيفته
- ج) يساعد المتدرب على اكتساب العادات السيئة
- د) يساعد الموظفين على بناء علاقات مع الموظفين

3.) What could prevent an employee from being able to effectively do their job?

- a) Not understanding their job duties
- b) Not understanding when their lunch break is
- c) Not being close to their co-workers
- d) All of the above

(3) ما الذي يمكن أن يمنع الموظف من القيام بعمله بفعالية؟

- أ) عدم فهم واجبات وظيفتهم
- ب) عدم فهم موعد استراحة الغداء
- ج) عدم التقرب من زملائهم في العمل
- د) كل ما ورد اعلاه

4.) Employees want to know what about the company's 'big picture'?

- a) What the big picture is
- b) How they are involved in the big picture
- c) Why the company wants to achieve the

(4) يريد الموظفون معرفة ماذا عن "الصورة الكبيرة" للشركة؟

- أ) ما هي الصورة الكبيرة
- ب) كيف يشاركون في الصورة الكبيرة
- ج) لماذا تريد الشركة تحقيق الهدف
- د) أ و ب

goal

d) A and B

5.) What could be included in your recorded phone call critique?

- a) Tone
- b) Scripting
- c) Correct information given
- d) All of the above

(5) ما الذي يمكن تضمينه في نقد مكالماتك الهاتفية المسجل؟

- أ) النغمة
- ب) البرمجة
- ج) إعطاء المعلومات الصحيحة
- د) كل ما ورد اعلاه

6.) What is a benefit of listening to previous calls?

- a) It shows the employee what they can work on, and what they excel at
- b) It shows the employee what the customer thought about the call
- c) It shows what the employee likes about their job
- d) All of the above

(6) ما فائدة الاستماع إلى المكالمات السابقة؟

- أ) يُظهر للموظف ما يمكنه العمل عليه ، وما الذي يتفوق فيه
- ب) يظهر للموظف ما على الرغم من العميل بشأن المكالمات
- ج) يوضح ما يحبه الموظف في وظيفته
- د) كل ما ورد اعلاه

7.) Which of the following is not a benefit of Cross Training?

- a) Allows employees to have job advancement opportunities
- b) It disengages the employees from their job
- c) It raises employee job satisfaction
- d) All of the above

(7) أي مما يلي لا يمثل فائدة من التدريب المتقاطع؟

- أ) يسمح للموظفين بالحصول على فرص التقدم الوظيفي
- ب) يفصل الموظفين عن عملهم
- ج) يرفع الرضا الوظيفي للموظف
- د) كل ما ورد اعلاه

8.) What happens when a company loses an employee?

(8) ماذا يحدث عندما تفقد الشركة موظفًا؟

- a) The company has to pay to find a replacement employee  
b) The company has to pay to train the employee  
c) The company loses productivity, which means they lose money  
d) All of the above

- أ) يتعين على الشركة الدفع للعثور على موظف بديل  
ب) يجب على الشركة أن تدفع لتدريب الموظف  
ج) تفقد الشركة الإنتاجية ، مما يعني أنها تخسر المال  
د) كل ما ورد اعلاه

9.) Peer training includes training with \_\_\_\_\_.

- a) The manager  
b) Top performers  
c) Coworkers  
d) None of the above

9) تدريب الأقران يشمل التدريب مع \_\_\_\_\_.

- أ) المدير  
ب) الأفضل أداءً  
ج) زملاء العمل  
د) لا شيء مما سبق

10.) The manager has the benefit of getting to hear and critique \_\_\_\_\_.

- a) Employee's conversations  
b) Meeting minutes  
c) All phone calls  
d) Previously recorded calls

10) يتمتع المدير بميزة سماع وانتقاد \_\_\_\_\_.

- أ) محادثات الموظف  
ب) محضر الاجتماع  
ج) جميع المكالمات الهاتفية  
د) المكالمات المسجلة سابقا

## Module Three: Review Questions

## مراجعة الوحدة الثالثة:

- 1.) What is a way that you can build rapport with your customers?
- Have a smile in your voice
  - Keep to your scripting
  - Listen, Acknowledge, and use apathy
  - None of the above

(1) ما هي الطريقة التي يمكنك من خلالها بناء علاقة مع عملائك؟

- ابتسم في صوتك
- حافظ على البرمجة النصية الخاصة بك
- استمع واعترف واستخدم اللامبالاة
- لا شيء مما سبق

- 2.) How do you keep a smile in your voice?
- Look in the mirror during the call to remind you to smile
  - Have something around you that makes you smile
  - Smile before answering the call
  - All of the above

(2) كيف تحافظ على ابتسامة في صوتك؟

- انظر في المرآة أثناء المكالمات لتذكيرك بالابتسام
- امتلك شيئاً حولك يجعلك تبتسم
- ابتسم قبل الرد على المكالمات
- كل ما ورد اعلاه

- 3.) What is small talk?
- Engaging in short business-related conversation
  - Asking closed questions, which result in one-word answers
  - Having a polite conversation, on topics that would not cause distress
  - All of the above

(3) ما هو الحديث الصغير؟

- الانخراط في محادثة قصيرة متعلقة بالأعمال
- طرح أسئلة مغلقة ، مما ينتج عنه إجابات من كلمة واحدة
- إجراء محادثة مهذبة حول موضوعات لا تسبب الضيق
- كل ما ورد اعلاه

- 4.) Which of the following would not be a good topic for small talk?
- The Weather
  - Politics
  - Sports

(4) أي مما يلي لن يكون موضوعاً جيداً للمحادثات القصيرة؟

- الطقس
- السياسة
- الرياضة
- لا شيء مما سبق



d) None of the above

5.) Which of the following is a true statement?

- a) When you are on a call, you want to use your listening skills, acknowledge what they are saying, and use apathy
- b) Listening means that you are hearing what the person is saying, and processing it in your brain
- c) There is never a reason for you to take notes when listening to a caller
- d) All of the above

(5) أي مما يلي يعتبر بياناً صحيحاً؟

- أ) عندما تكون في مكالمات ، فأنت تريد استخدام مهارات الاستماع لديك ، والاعتراف بما يقوله ، واستخدام اللامبالاة
- ب) الاستماع يعني أنك تسمع ما يقوله الشخص وتقوم بمعالجته في دماغك
- ج) لا يوجد سبب على الإطلاق لتدوين الملاحظات عند الاستماع إلى المتصل
- د) كل ما ورد اعلاه

6.) Which of the following is not an appropriate phrasing when expressing empathy with a caller?

- a) "I have to tell you that you're in this situation at your own fault"
- b) "I understand how this situation could be frustrating to you"
- c) "I can't imagine how upsetting this is for you"
- d) "I sincerely apologize that this has happened to you"

(6) أي مما يلي لا يعد الصياغة المناسبة عند التعبير عن التعاطف مع المتصل؟

- أ) "يجب أن أخبرك أنك في هذا الموقف على خطأك"
- ب) "أتفهم كيف يمكن أن يكون هذا الموقف محبطاً لك"
- ج) "لا أستطيع أن أتخيل كم هو مزعج بالنسبة لك"
- د) "أعتذر بصدق أن هذا قد حدث لك"

7.) Which of the following should you do on a call when trying to be yourself?

- a) Talk about your physical ailments
- b) Talk about your dating life
- c) Talk about your political views
- d) None of the above

(7) أي مما يلي يجب أن تفعله في المكالمات عندما تحاول أن تكون على طبيعتك؟

- أ) تحدث عن أمراضك الجسدية
- ب) تحدث عن حياتك التي يرجع تاريخها
- ج) تحدث عن آرائك السياسية
- د) لا شيء مما سبق

8.) When an agent isn't being themselves the caller feels like they are being \_\_\_\_\_.

- a) Apathetic
- b) Inauthentic
- c) Empathetic
- d) None of the above

8) عندما لا يكون الوكيل اليشعر المتصل وكأنه \_\_\_\_\_ .

- أ) لا مبالي
- ب) غير أصيل
- ج) التعاطف
- د) لا شيء مما سبق

9.) Building rapport with your \_\_\_\_\_ is a crucial part of any contact center.

- a) Customers
- b) Coworkers
- c) Managers
- d) None of the above

9) بناء علاقة مع \_\_\_\_\_ الخاص بك هو جزء أساسي من أي مركز اتصال.

- أ) العملاء
- ب) زملاء العمل
- ج) المديرين
- د) لا شيء مما سبق



10.) This helps build your client base, thus building your company's revenues.

- a) Building rapport
- b) Additional Scripting
- c) Compliments
- d) None of the above

10) يساعد ذلك في بناء قاعدة عملائك ، وبالتالي بناء إيرادات شركتك.

- أ) بناء علاقة
- ب) البرمجة النصية الإضافية
- ج) المجاملات
- د) لا شيء مما سبق

## Module Four: Review Questions

## مراجعة الوحدة الرابعة:

- 1.) When a customer is interrupted it makes them feel \_\_\_\_\_.
- a) Happy  
b) Involved  
c) Rushed  
d) All of the above
- 1) عندما تتم مقاطعة العميل ، فإنه يشعر \_\_\_\_\_ .
- a. السعادة  
ب) المشاركة  
ج) الإستعجال  
د) كل ما ورد اعلاه
- 2.) When you have a caller who is frustrated, what should you do?
- a) Hang up on them because you don't have time to listen to frustrated callers  
b) Allow them to vent their frustrations without being interrupted  
c) Transfer them to someone else  
d) None of the above
- 2) عندما يكون لديك متصل محبط ، ماذا يجب أن تفعل؟
- أ) أغلق المكالمة لأنه ليس لديك وقت للاستماع إلى المتصلين المحبطين  
ب) اسمح لهم بالتنفيس عن إحباطهم دون مقاطعة  
ج) نقلها إلى شخص آخر  
د) لا شيء مما سبق
- 3.) Which of the following is true about Contact Center Agents?
- a) Their job is to answer calls  
b) They should keep their own personal feelings out of the calls  
c) They should avoid judging the callers  
d) All of the above
- 3) أي مما يلي ينطبق على وكلاء مركز الاتصال؟
- أ) وظيفتهم هي الرد على المكالمات  
ب) يجب أن يحافظوا على مشاعرهم الشخصية خارج المكالمات  
ج) تجنب الحكم على المتصلين  
د) كل ما ورد اعلاه
- 4.) Which of the following should not be tolerated by a supervisor?
- a) Callers being treated poorly due to prejudice  
b) Giving professional customer service
- 4) أي مما يلي لا ينبغي أن يتسامح معه المشرف؟
- أ) معاملة المتصلين معاملة سيئة بسبب التحيز  
ب) تقديم خدمة عملاء محترفة  
ج) يقوم المتصلون بالتنفيس عن إحباطهم للوكلاء  
د) لا شيء مما سبق

- c) Callers venting their frustrations to agents
- d) None of the above

5.) Which of the following is a good reason for taking notes during a call?

- a) So that you can remember what you need to pick up at the store
- b) You're an aspiring writer and want to get a book published
- c) So that you can write down important comments the caller has made
- d) So that you can practice writing your name

(5) أي مما يلي يعد سببًا جيدًا لتدوين الملاحظات أثناء المكالمات؟

- أ) حتى تتمكن من تذكر ما تريد الحصول عليه من المتجر
- ب) أنت كاتب طموح وترغب في نشر كتاب
- ج) حتى تتمكن من تدوين التعليقات المهمة التي أدلى بها المتصل
- د) حتى تتمكن من كتابة اسمك

6.) Taking notes can help in which of the following?

- a) Helping sort out the needs of a caller who rambles or gets off topic
- b) Keeping yourself entertained until the caller stops talking
- c) Fulfilling this requirement, set forth by your manager
- d) None of the above

(6) يمكن أن يساعد تدوين الملاحظات في أي مما يلي؟

- أ) المساعدة في ترتيب احتياجات المتصل الذي يتجول أو يخرج عن الموضوع
- ب) الترفيه عن نفسك حتى يتوقف المتصل عن الكلام
- ج) استيفاء هذا المطلب الذي حدده مديرك
- د) لا شيء مما سبق

7.) Which of the following is a great way to show the caller you are actively listening?

- a) Ask them to repeat what they've just said
- b) Summarize the call
- c) Interrupting the caller

(7) أي مما يلي يُعد طريقة رائعة لإظهار للمتصل أنك تستمع بنشاط؟

- أ) اطلب منهم تكرار ما قالوه للتو
- ب) تلخيص المكالمات
- ج) مقاطعة المتصل
- د) لا شيء مما سبق

d) None of the above

8.) Which of the following would be an acceptable script to use to re-cap a call?

- a) "I just want to clarify that you have stated..."
- b) "So, I understand that today you need assistance with..."
- c) "Just so that I understand you correctly..."
- d) None of the above

(8) أي مما يلي يعد نصًا مقبولاً لاستخدامه لإعادة تحديد المكالمة؟

- أ) "أريد فقط أن أوضح أنك ذكرت ..."
- ب) "لذا ، أفهم أنك تحتاج اليوم إلى المساعدة في ..."
- ج) "فقط لكي أفهمك بشكل صحيح ..."
- د) لا شيء مما سبق

9.) \_\_\_\_\_ is a two-person job. One person has the job of talking, and the other has the job of listening.

- a) Communication
- b) Talking
- c) Listening
- d) All of the above

(9) \_\_\_\_\_ هي وظيفة لشخصين. شخص واحد لديه وظيفة التحدث ، والآخر لديه وظيفة الاستماع.

- أ) الاتصالات
- ب) الحديث
- ج) الاستماع
- د) كل ما سبق

10.) The person who has the job of \_\_\_\_\_ has the hardest job.

- a) Communicating
- b) Talking
- c) Listening
- d) None of the above

(10) الشخص الذي لديه وظيفة \_\_\_\_\_ لديه أصعب عمل.

- أ) التواصل
- ب) الحديث
- ج) الاستماع
- د) لا شيء مما سبق



## Module Five: Review Questions

## مراجعة الوحدة الخامسة:

1.) Which of the following is important in providing a great customer experience?

- a) Not chewing gum during a call
- b) Consistency through scripting
- c) Not using scripting
- d) None of the above

(1) أي مما يلي مهم في توفير تجربة رائعة للعملاء؟

- أ) عدم مضغ العلكة أثناء المكالمات
- ب) الاتساق من خلال البرمجة النصية
- ج) عدم استخدام البرمجة النصية
- د) لا شيء مما سبق

2.) Which of the following is not a benefit of scripting?

- a) Helps prohibit errors from being made
- b) Reminds agents of the processes that your company implements
- c) Gives inconsistent responses to callers
- d) Reduces length of training

(2) أي مما يلي لا يفيد البرمجة النصية؟

- أ) يساعد على منع ارتكاب الأخطاء
- ب) تذكير الوكلاء بالعمليات التي تنفذها شركتك
- ج) يعطي استجابات غير متسقة للمتصلين
- د) يقلل من مدة التدريب

3.) What is dead air?

- a) When there is an extended silence between the agent and the caller
- b) When the agent interrupts the caller
- c) When the caller hangs up the phone
- d) None of the above

(3) ما هو الهواء الميت؟

- أ) عندما يكون هناك صمت ممتد بين المندوب والمتصل
- ب) عندما يقاطع الوكيل المتصل
- ج) عندما يغلق المتصل الهاتف
- د) لا شيء مما سبق

4.) Which of the following is a good tactic for filling dead air?

- a) Explain what you are doing while the customer is on the line
- b) If you must complete a process that takes a few moments, put the customer on hold so that they are not waiting in

(4) أي مما يلي يعتبر تكتيكا جيدا لملء الهواء الميت؟

- أ) اشرح ما تفعله عندما يكون العميل على الخط
- ب) إذا كان يجب عليك إكمال عملية تستغرق بضع لحظات ، فقم بتعليق العميل حتى لا ينتظر في طي النسيان.
- ج) انخرط في محادثة قصيرة مع العميل
- د) كل ما ورد اعلاه

the limbo of dead air

- c) Engage in small talk with the customer
- d) All of the above

5.) What kind of tone could convey to a caller that you are happy and engaged in their call?

- a) A Higher Pitched Tone
- b) A Monotone
- c) A Lower Registered Tone
- d) An Omnitone

5) ما نوع النغمة التي يمكن أن تنقل للمتصل أنك سعيد ومنخرط في مكالمته؟

- أ) نغمة عالية النغمة
- ب) في رتبة
- ج) نغمة مسجلة أقل
- د) نغمة أنعمني

6.) What is inflection?

- a) The melodic pitch in which something is said
- b) The expression of the mood in a word or phrase
- c) When you use proper scripting to show the customer you want to assist them
- d) None of the above

6) ما هو انعطاف؟

- أ) النغمة التي يقال فيها شيء ما
- ب) التعبير عن المزاج بكلمة أو جملة
- ج) عندما تستخدم البرمجة النصية المناسبة لتظهر للعميل أنك تريد مساعدته
- د) لا شيء مما سبق

7.) Which phrase is not recommended for an agent to use?

- a) "I sincerely apologize I know this is frustrating. If I could offer..."
- b) "What."
- c) "I would be happy to assist you with that, this information is also available on our website for your convenience"
- d) "Please allow me to clarify that process, it can be tricky at times"

7) ما هي العبارة التي لا ينصح الوكيل باستخدامها؟

- أ) "أعتذر بصدق لأنني أعلم أن هذا أمر محبط. إذا كان بإمكانني تقديم..."
- ب) "ماذا".
- ج) "يسعدني مساعدتك في ذلك ، فهذه المعلومات متاحة أيضًا على موقعنا الإلكتروني لراحتك"
- د) "اسمح لي بتوضيح هذه العملية ، فقد تكون صعبة في بعض الأحيان"



8.) Which of the following is a good guide to use when deciding how to phrase things?

- a) Just say what comes to mind
- b) Use the scripting, do not stray from any scripting
- c) When in doubt hang up the phone or transfer to another agent
- d) None of the above

8) أي مما يلي هو دليل جيد لاستخدامه عند تحديد كيفية صياغة الأشياء؟

- أ) فقط قل ما يتبادر إلى الذهن
- ب) استخدم البرمجة ، لا تبتعد عن أي نصوص
- ج) عند الشك ، أغلق الهاتف أو انقله إلى وكيل آخر
- د) لا شيء مما سبق

9.) In any industry, \_\_\_\_\_ is one of the most important aspects of the business

- a) Empathy
- b) Communication
- c) Customer service
- d) None of the above

9) في أي صناعة ، يعتبر \_\_\_\_\_ أحد أهم جوانب العمل

- أ) التعاطف
- ب) التواصل
- ج) خدمة العملاء
- د) لا شيء مما سبق

10.) \_\_\_\_\_ is a set response that the company determines they would like the contact center agent to say in certain situations

- a) Scripting
- b) "Good morning"
- c) "Thank you"
- d) None of the above

10) عبارة عن رد مجموعة تحدد الشركة أنها

ترغب في أن يقولها وكيل مركز الاتصال في مواقف معينة

- أ) البرمجة
- ب) "صباح الخير"
- ج) "شكرا"
- د) لا شيء مما سبق

## Module Six: Review Questions

## مراجعة الوحدة السادسة:

- 1.) What does it mean to 'read' your caller?  
a) To tell the caller the truth  
b) To tell the caller what you think of them  
c) To read your script to the caller verbatim  
d) None of the above
- 1) ماذا يعني "قراءة" المتصل بك؟  
أ) إخبار المتصل بالحقيقة  
ب) إخبار المتصل برأيك فيهم  
ج) لقراءة النص الخاص بك للمتصل حرفيا  
د) لا شيء مما سبق
- 2.) According to the text, which of the following luxuries does an agent not have?  
a) The ability to run away  
b) The ability to use and see body language  
c) The ability to use hand gestures to fend off aggressive customers  
d) None of the above
- 2) وفقاً للنص ، أي من الكماليات التالية لا يمتلكها الوكيل؟  
أ) القدرة على الهروب  
ب) القدرة على استخدام ورؤية لغة الجسد  
ج) القدرة على استخدام إيماءات اليد لصد العملاء العدوانيين  
د) لا شيء مما سبق
- 3.) Which of the following is not a step to take when transferring a call?  
a) Tell the caller why you are connecting them to an alternate person  
b) Prior to transferring, make sure it's something that you can help them with  
c) Introduce the call, so the caller doesn't have to repeat their issue  
d) Stay on the line after transferring to make sure call went through
- 3) أي مما يلي ليس خطوة يجب اتخاذها عند تحويل مكالمة؟  
أ) أخبر المتصل عن سبب قيامك بتوصيله بشخص بديل  
ب) قبل التحويل ، تأكد من أنه شيء يمكنك مساعدتهم فيه  
ج) تقديم المكالمة ، حتى لا يضطر المتصل إلى تكرار مشكلته  
د) ابق على الخط بعد التحويل للتأكد من إجراء المكالمة

- 4.) When transferring a call\_\_\_\_\_ . (4) عند تحويل مكالمة
- a) You should just connect it, don't worry about telling the caller anything (أ) يجب عليك فقط توصيله ، ولا تقلق بشأن إخبار المتصل بأي شيء
- b) You want to just give the caller the number to dial directly instead of transferring (ب) تريد فقط منح المتصل الرقم للاتصال مباشرة بدلاً من التحويل
- c) It is important that you transfer the call properly (ج) من المهم أن تقوم بتحويل المكالمة بشكل صحيح
- d) None of the above (د) لا شيء مما سبق
- 5.) Which is not true about going the extra mile for a customer? (5) ما هو غير صحيح بشأن بذل جهد إضافي للعميل؟
- a) Going the extra mile always entails lots of extra work for the agent (أ) بذل جهد إضافي يستلزم الكثير من العمل الإضافي للوكيل
- b) Going the extra mile can make your customer happy (ب) يمكن أن يؤدي بذل جهد إضافي إلى إسعاد عميلك
- c) Going the extra mile shows the supervisor and the customer you care (ج) يُظهر التقدم في الميل الإضافي المشرف والعميل الذي تهتم به
- d) All of the above (د) كل ما ورد اعلاه
- 6.) Which of the following does going the extra mile accomplish? (6) أي مما يلي يحقق إنجازًا إضافيًا؟
- a) Increasing customer satisfaction (أ) زيادة رضا العملاء
- b) Increasing the employee job satisfaction (ب) زيادة الرضا الوظيفي للموظف
- c) Increasing job retention (ج) زيادة الاحتفاظ بالوظيفة
- d) All of the above (د) كل ما ورد اعلاه

- 7.) What can too much information do to a customer?
- Make them educated and aware
  - Make them confused and disgruntled
  - Make them angry and happy
  - None of the above

(7) ما الذي يمكن أن تفعله الكثير من المعلومات للعميل؟

- اجعلهم متعلمين وواعين
- جعلهم مرتبكين وساخطين
- اجعلهم غاضبين وسعداء
- لا شيء مما سبق

- 8.) Which of the following is a true statement?
- Explaining the processes are always good for the customers
  - Explaining the process can be both good and bad, depending on the situation
  - Explaining the process is always bad
  - All of the above

(8) أي مما يلي يعتبر بيانًا صحيحًا؟

- شرح العمليات دائمًا ما يكون جيدًا للعملاء
- يمكن أن يكون شرح العملية جيدًا وسيئًا ، اعتمادًا على الموقف
- شرح العملية سيء دائمًا
- كل ما ورد اعلاه

- 9.) Your manners are always important, but it can be hard sometimes to convey them when \_\_\_\_\_.
- On the phone
  - Customers are rude
  - You had a rough start to your day
  - None of the above

(9) آدابك مهمة دائمًا ، ولكن قد يكون من الصعب أحيانًا نقلها عند \_\_\_\_\_.

- على الهاتف
- العملاء وقحون
- كان لديك بداية صعبة ليومك
- لا شيء مما سبق

- 10.) A call center agent's whole job is \_\_\_\_\_.
- Answering the phone
  - Representing the company
  - Customer Service
  - None of the above

(10) وظيفة وكيل مركز الاتصال بالكامل هي \_\_\_\_\_.

- الرد على الهاتف
- تمثيل الشركة
- خدمة العملاء
- لا شيء مما سبق



## Module Seven: Review Questions

## مراجعة الوحدة السابعة:

- 1.) As a contact center representative, you are the:
- 1) بصفتك ممثل مركز الاتصال ، فأنت:
- a) Second line of defense
- ب) خط الدفاع الأول
- b) First line of defense
- ج) خط الدفاع الثالث
- c) Third line of defense
- د) خط الدفاع الرابع
- d) Fourth line of defense
- 2.) Reassuring the customer that you are there to help will MOST likely:
- 2) من المرجح أن تطمئن العميل بأنك موجود للمساعدة:
- a) Make the customer more upset, which will calm you
- أ) جعل العميل أكثر انزعاجًا ، مما سيهدئك
- b) Calm the customer, which will make you more upset
- ب) قم بتهدئة العميل ، مما سيزيد من انزعاجك
- c) Make the customer more upset, which will make you more upset
- ج) جعل العميل أكثر انزعاجًا ، مما سيزيد من انزعاجك
- d) Calm the customer, which will calm you
- د) تهدئة العميل مما يهدئك
- 3.) To be a good listener over the phone, what non-verbal communication cues should you pick-up on?
- 3) لكي تكون مستمعًا جيدًا عبر الهاتف ، ما هي إشارات الاتصال غير اللفظية التي يجب أن تلتقطها؟
- a) Body language and pitch
- أ) لغة الجسد والنبرة
- b) Facial expressions and body language
- ب) تعابير الوجه ولغة الجسد
- c) Pitch and tone
- ج) الملعب والنبرة
- d) Tone and facial expressions
- د) نغمة وتعابير الوجه
- 4.) While listening to the customer speak, you should only take notes of:
- 4) أثناء الاستماع إلى العميل يتحدث ، يجب عليك فقط تدوين ملاحظات حول:
- a) What the customer is saying
- أ) ما يقوله العميل
- b) How you plan on addressing the
- ب) كيف تخطط لمعالجة المشكلة

(ج) من ستشارك في معالجة المشكلة  
(د) على من يقع اللوم للمشكلة

- problem
- c) Who you will involve in addressing the problem
- d) Who is to blame for the problem

5.) If you know who is to blame for a customer's issue, you should:

(5) إذا كنت تعرف المسؤول عن مشكلة العميل ، فيجب عليك:

- a) Tell the customer who it is
- b) Not tell the customer and just work toward a solution
- c) Tell the customer who it is, then work toward a solution
- d) Transfer the call to the person who has caused the issue

- (أ) أخبار العميل من هو  
(ب) لا تخبر العميل واعمل فقط على إيجاد حل  
(ج) أخبر العميل عن هويته ، ثم اعمل على إيجاد حل  
(د) تحويل المكالمة إلى الشخص الذي تسبب في المشكلة

6.) When a customer calls in with a problem, they are typically looking to blame who?

(6) عندما يتصل أحد العملاء مع وجود مشكلة ، فإنه يتطلع عادةً إلى إلقاء اللوم على من؟

- a) The contact center group
- b) You, since you answered the call
- c) The company itself
- d) Themselves

- (أ) مجموعة مركز الاتصال  
(ب) أنت منذ الرد على المكالمة  
(ج) الشركة نفسها  
(د) هو / نفسها

7.) What is the bottom line of what a customer wants when calling in to discuss a problem?

(7) ما هي المحصلة النهائية لما يريده العميل عند الاتصال لمناقشة مشكلة ما؟

- a) To get the responsible party fired
- b) To resolve the issue
- c) To vent
- d) None of the above

- (أ) لإطلاق الطرف المسؤول  
(ب) لحل المشكلة  
(ج) للتنفيس  
(د) لا شيء مما سبق

8.) What should you do once you've

(8) ما الذي يجب عليك فعله بمجرد تنفيذ إجراء لحل مشكلة العميل؟

implemented an action to resolve the customer's issue?

- a) Follow-up with the customer
- b) Nothing. You've done all that is required of you
- c) Either of the above
- d) None of the above

- أ) المتابعة مع العميل
- ب) لا شيء. لقد فعلت كل ما هو مطلوب منك
- ج) أيا مما سبق
- د) لا شيء مما سبق

9.) In any business where customers are involved, there will be \_\_\_\_\_customers

- a) Laughing
- b) Crying
- c) Disgruntled
- d) Quiet

9) في أي عمل يشترك فيه العملاء ، سيكون هناك عملاء

- أ) الضحك
- ب) البكاء
- ج) ساخط
- د) الهدوء

10.) What are some ways for you to stay calm in the situation?

- a) Deep breathing
- b) Realize the customer is not mad at you, but the situation.
- c) Reassure the customer.
- d) All of the above

10) ما هي بعض الطرق التي يمكنك اتباعها للحفاظ على هدوئك في الموقف؟

- أ) التنفس العميق
- ب) أدرك أن العميل ليس غاضبًا منك ، ولكن الموقف.
- ج) طمأن العميل.
- د) كل ما سبق



## Module Eight: Review Questions

## مراجعة الوحدة الثامنة:

- 1.) When creating a checklist, what kind of words should be used?  
a) Words that are understood by all education levels  
b) Big words to show how knowledgeable you are  
c) Words at a third-grade level  
d) Words at a first-grade level
- 1) عند إنشاء قائمة مرجعية ، ما نوع الكلمات التي يجب استخدامها؟  
أ) كلمات مفهومة من قبل جميع مستويات التعليم  
ب) كلمات كبيرة لإظهار مدى معرفتك  
ج) كلمات في الصف الثالث  
د) كلمات على مستوى الصف الأول
- 2.) Your checklist should consist of:  
a) Questions that require the customer to think long and hard about  
b) Questions that require the customer to partially answer in one call and the remaining amount in another call  
c) A large amount of questions  
d) Only one question
- 2) يجب أن تتكون قائمتك المرجعية من:  
أ) الأسئلة التي تتطلب من العميل التفكير ملياً في الأمر  
ب) الأسئلة التي تتطلب من العميل الرد جزئياً في مكالمة واحدة والمبلغ المتبقي في مكالمة أخرى  
ج) كمية كبيرة من الأسئلة  
د) سؤال واحد فقط
- 3.) Which of the following is NOT typically a term used to describe a linear thinker?  
a) Traditional  
b) Creative  
c) Structure-based  
d) Logical
- 3) أي مما يلي ليس مصطلحاً يستخدم عادةً لوصف المفكر الخطي؟  
أ) التقليدية  
ب) الإبداع  
ج) على أساس الهيكل  
د) منطقي
- 4.) Linear thinkers like to:  
a) Create problems or implement solutions  
b) Create problems and implement
- 4) يحب المفكرون الخطيون:  
أ) خلق المشاكل أو تنفيذ الحلول  
ب) خلق المشاكل وتنفيذ الحلول  
ج) خلق المشاكل

(د) تنفيذ الحلول

solutions

- c) Create problems
- d) Implement solutions

5.) What is an example of an open-ended question?

- a) How did the product operate when you turned it on?
- b) What is your account number?
- c) Did the product work?
- d) Did you receive the product on time?

(5) ما هو مثال على سؤال مفتوح؟

- (أ) كيف كان المنتج يعمل عند تشغيله؟
- (ب) ما هو رقم حسابك؟
- (ج) هل عمل المنتج؟
- (د) هل استلمت المنتج في الوقت المحدد؟

6.) Open-ended questions:

- a) Must always be in question form
- b) Can sometimes be statements
- c) Must always be in statement form
- d) Can never be asked over the phone

(6) أسئلة مفتوحة:

- (أ) يجب أن يكون دائمًا في شكل سؤال
- (ب) يمكن في بعض الأحيان أن تكون عبارات
- (ج) يجب أن يكون دائمًا في شكل بيان
- (د) لا يمكن أبدًا طلب ذلك عبر الهاتف

7.) What is an example of a close-ended question?

- a) Why would you like to return the product?
- b) At what time did you notice the problem?
- c) How did the product function when you turned it on?
- d) Any of the above

(7) ما هو مثال على سؤال مغلق؟

- (أ) لماذا ترغب في إرجاع المنتج؟
- (ب) في أي وقت لاحظت المشكلة؟
- (ج) كيف كان المنتج يعمل عند تشغيله؟
- (د) أي مما سبق

8.) An example of a close-ended questions:

- a) Must always be in question form

(8) مثال على الأسئلة المغلقة:

- (أ) يجب أن يكون دائمًا في شكل سؤال

- b) Must always be in statement form
- c) Can never be asked over the phone
- d) Can sometimes be statements

- (ب) يجب أن يكون دائمًا في شكل بيان
- (ج) لا يمكن أبدًا طلب ذلك عبر الهاتف
- (د) يمكن أن تكون في بعض الأحيان عبارات

- 9.) You want to be able to \_\_\_\_\_ in as few steps as possible.
- a) Practice your questions
  - b) Resolve the issue
  - c) Learn to speak clearly
  - d) None of the above

(9) تريد أن تكون قادرًا على \_\_\_\_\_ في أقل عدد ممكن من الخطوات.

- (أ) تدرب على أسئلتك
- (ب) حل المشكلة
- (ج) تعلم التحدث بوضوح
- (د) لا شيء مما سبق

- 10.) \_\_\_\_\_ thinking involves step-by-step progression.
- a) Clear
  - b) Team
  - c) Linear
  - d) Practical

(10) \_\_\_\_\_ يتضمن التفكير تقدمًا خطوة بخطوة.

- (أ) ط مسح
- (ب) الفريق
- (ج) الخطي
- (د) عملي

## Module Nine: Review Questions

## مراجعة الوحدة التاسعة:

1.) According to the lesson, a "consistent service" score of 4 indicates what?

- a) Meets expectations
- b) Below expectations
- c) Exceeds expectations
- d) Unacceptable performance

(1) وفقاً للدرس ، تشير درجة "الخدمة المتسقة" البالغة 4 إلى ماذا؟

- أ) يلبي التوقعات
- ب) دون التوقعات
- ج) يفوق التوقعات
- د) الأداء غير المقبول

2.) According to the lesson, a "consistent service" score of 1 indicates what?

- a) Meets expectations
- b) Below expectations
- c) Exceeds expectations
- d) Unacceptable performance

(2) وفقاً للدرس ، تشير درجة "الخدمة المتسقة" البالغة 1 إلى ماذا؟

- أ) يلبي التوقعات
- ب) دون التوقعات
- ج) يفوق التوقعات
- د) الأداء غير المقبول

3.) Abandoned calls are:

- a) Those that are disconnected by other agents
- b) Those that are disconnected by the customer before speaking to the agent
- c) Those that are disconnected by the agent's manager
- d) Those that are disconnected by the agent before speaking to the customer

(3) المكالمات التي تم التخلي عنها هي:

- أ) تلك التي تم فصلها من قبل وكلاء آخرين
- ب) تلك التي قطعها العميل قبل التحدث إلى الوكيل
- ج) المفصولين من قبل مدير الوكيل
- د) تلك التي قطعها الوكيل قبل التحدث إلى العميل

4.) How do you calculate the abandoned call rate?

- a) Number of abandoned calls divided by the total number of calls
- b) Number of abandoned calls plus the total number of calls
- c) The total number of calls divided by the

(4) كيف تحسب سعر المكالمات المتروكة؟

- أ) عدد المكالمات التي تم التخلي عنها مقسوماً على إجمالي عدد المكالمات
- ب) عدد المكالمات التي تم التخلي عنها بالإضافة إلى إجمالي عدد المكالمات
- ج) إجمالي عدد المكالمات مقسوماً على عدد المكالمات التي تم التخلي عنها
- د) إجمالي عدد المكالمات مضروباً في عدد المكالمات التي تم

التخلي عنها

number of abandoned calls

- d) The total number of calls times the number of abandoned calls

5.) Answering calls quickly can help reduce:

- a) Customer satisfaction  
b) Employee turnover  
c) The abandoned calls rate  
d) The number of calls resolved

(5) يمكن أن يساعد الرد على المكالمات بسرعة في تقليل:

- أ) رضا العملاء  
ب) دوران الموظفين  
ج) سعر المكالمات التي تم التخلي عنها  
د) عدد المكالمات التي تم حلها

6.) According to the lesson, quickly solving a customer's issue can:

- a) Boost the customer's confidence in the company  
b) Boost the manager's confidence in the agent  
c) Boost the agent's confidence in their ability  
d) Boost the agent's confidence in the company

(6) وفقاً للدرس ، يمكن أن يؤدي حل مشكلة العميل بسرعة إلى:

- أ) تعزيز ثقة العميل في الشركة  
ب) تعزيز ثقة المدير بالوكيل  
ج) تعزيز ثقة الوكيل في قدرته  
د) زيادة ثقة الوكيل بالشركة

7.) Length of call determines:

- a) Productivity  
b) Bonus  
c) Raise  
d) Efficiency

(7) طول المكالمات يحدد:

- أ) الإنتاجية  
ب) المكافأة  
ج) رفع  
د) الكفاءة

8.) Understanding the \_\_\_\_ of the agent can assist the company in knowing the effectiveness of its training program, and whether or not additional training is necessary, and if a coaching/mentoring program needs to be put in place.

- a) Efficiency
- b) Raise
- c) Bonus
- d) Productivity

8) إن فهم \_\_\_\_ الوكيل يمكن أن يساعد الشركة في معرفة فعالية برنامجها التدريبي ، وما إذا كان التدريب الإضافي ضروريًا أم لا ، وما إذا كان يلزم وضع برنامج تدريب / توجيه.

- أ) الكفاءة
- ب) رفع
- ج) المكافأة
- د) الإنتاجية

9.) The only way to truly know if one is meeting the goals and standards set by the company is to \_\_\_\_\_.

- a) Ask them
- b) Ask their coworkers
- c) Evaluate their work
- d) All of the above

9) الطريقة الوحيدة لمعرفة ما إذا كان الشخص يحقق الأهداف والمعايير التي حددتها الشركة هو \_\_\_\_\_

- أ) أسألهم
- ب) أسأل زملائهم في العمل
- ج) تقييم عملهم
- د) كل ما سبق

10.) How often is an agent expected to perform properly?

- a) At least once a week
- b) More often than not
- c) Every day
- d) By the month's end

10) كم مرة يتوقع من الوكيل أن يعمل بشكل صحيح؟

- أ) مرة واحدة في الأسبوع على الأقل
- ب) في أغلب الأحيان
- ج) كل يوم
- د) بنهاية الشهر



## Module Ten: Review Questions

## مراجعة الوحدة العاشرة:

- 1.) Companies must evaluate the progress of: (1) يجب على الشركات تقييم التقدم المحرز في:
- Their employees (أ) موظفيهم
  - Customer satisfaction (ب) إرضاء العميل
  - Their bottom line (ج) المحصلة النهائية
  - All of the above (د) كل ما ورد اعلاه
- 2.) The progress of which of the following does NOT need to be evaluated? (2) تقدم أي مما يلي لا يحتاج إلى تقييم؟
- Coaching program (أ) برنامج التدريب
  - Mentoring program (ب) برنامج التوجيه
  - Training program (ج) برنامج التدريب
  - None of the above (د) لا شيء مما سبق
- 3.) If obtaining employee feedback via an interview: (3) في حالة الحصول على ملاحظات الموظف عبر مقابلة، يجب عليك:
- The trainer should conduct the interview (أ) يجب على المدرب إجراء المقابلة
  - The curriculum developer should conduct the interview (ب) يجب على مطور المنهج إجراء المقابلة
  - Neither the trainer nor curriculum developer should conduct the interview (ج) لا ينبغي للمدرب ولا مطور المناهج إجراء المقابلة
  - Either the trainer or curriculum developer should conduct the interview (د) يجب على المدرب أو مطور المناهج إجراء المقابلة
- 4.) Which of these is not one of the three methods of obtaining feedback mentioned in the lesson? (4) أي من هذه الطرق ليست إحدى الطرق الثلاث للحصول على التغذية الراجعة المذكورة في الدرس؟
- Verbal survey (أ) المسح اللفظي
  - Written survey (ب) المسح الكتابي
  - مقابلة (ج)



- c) Interview  
d) Focus group
- (5) Giving kudos to an employee can be done by:  
a) Verbally thanking them  
b) Giving a personalized gift  
c) Giving them a raise  
d) All of the above
- (6) All kudos given to employees should:  
a) Have a monetary value  
b) Be given at the end of the work week  
c) Be equal in sentiment  
d) None of the above
- (7) \_\_\_\_\_ is/are important to being part of the team.  
a) Open lines of communication  
b) Equal pay  
c) Annual meetings  
d) Daily meetings
- (8) What should monthly meetings be used for?  
a) For the manager to discuss the issues with the team  
b) For the manager and employees discuss things that are going well, areas of improvement, and proposed changes
- (د) مجموعة التركيز
- (5) يمكن أن يتم إعطاء الشهرة للموظف عن طريق:  
أ) شكرهم شفهيًا  
ب) إعطاء هدية شخصية  
ج) منحهم علاوة  
د) كل ما ورد اعلاه
- (6) جميع التتويجات الممنوحة للموظفين يجب أن:  
أ) لها قيمة نقدية  
ب) تعطى في نهاية من أسبوع العمل  
ج) كونوا متساوين في المشاعر  
د) لا شيء مما سبق
- (7) من المهم أن تكون جزءًا من الفريق \_\_\_\_\_  
أ) فتح خطوط الاتصال  
ب) المساواة في الأجر  
ج) الاجتماعات السنوية  
د) الاجتماعات اليومية
- (8) ما الذي يجب أن تستخدم الاجتماعات الشهرية؟  
أ) للمدير لمناقشة القضايا مع الفريق  
ب) بالنسبة للمدير والموظفين ، ناقشوا الأشياء التي تسير على ما يرام ، ومجالات التحسين ، والتغييرات المقترحة  
ج) أن يتحدث الموظفون عن الأشياء التي تسير على ما يرام مع الفريق  
د) للمدير والموظفين لمناقشة التغييرات المقترحة

- c) For employees to talk about things that are going well with the team
- d) For the manager and employees to discuss proposed changes

9.) Which old saying is referred to in this module?

- a) If at first you don't succeed, try, try again
- b) Make hay while the sun shines
- c) Practice makes perfect
- d) None of the above

- (9) ما هو المثل القديم المشار إليه في هذه الوحدة؟  
أ) إذا لم تنجح في البداية ، فحاول ، ثم حاول مرة أخرى  
ب) جعل التبن بينما تشرق الشمس  
ج) الممارسة تؤدي إلى الكمال  
د) لا شيء مما سبق

10.) It's important to remember that in everything one does, there is always \_\_\_\_\_

- a) Someone who won't be satisfied
- b) Room for improvement
- c) Time to change
- d) Someone who can do it better

(10) من المهم أن تتذكر أنه في كل ما يفعله المرء ، يوجد دائماً \_\_\_\_\_

- أ) شخص لن يكون راضيا
- ب) مجال للتحسين
- ج) حان وقت التغيير
- د) شخص يمكنه فعل ذلك بشكل أفضل