

**CUESTIÓN 3 [ 1 punto ]**

Ordena las fases del proceso de gestión de quejas y reclamaciones por parte de la empresa, en el orden correcto. Arrastra cada fase a su lugar.

<b>FASE 1:</b>		ANÁLISIS DE LA QUEJA
<b>FASE 2:</b>		EVALUACIÓN
<b>FASE 3:</b>		EXTRACCIÓN Y ANÁLISIS DE DATOS
<b>FASE 4:</b>		INFORMACIÓN AL CLIENTE DE LA SOLUCIÓN
<b>FASE 5:</b>		PROPUESTA DE SOLUCIÓN
<b>FASE 6:</b>		RECEPCIÓN DE LA QUEJA
<b>FASE 7:</b>		RECEPCIÓN Y RESPUESTA DEL CLIENTE
<b>FASE 8:</b>		REGISTRO DE LA QUEJA

**CUESTIÓN 4 [ 1 punto ]**

Completa la siguiente tabla sobre los conceptos de QUEJA, RECLAMACIÓN y SUGERENCIA, seleccionando de cada desplegable la opción correcta.

	RECLAMACIÓN	SUGERENCIA	QUEJA
<b>Forma</b>			
<b>Se expresa insatisfacción a la empresa</b>			
<b>Se propone una mejora a la empresa</b>			
<b>Se solicita una compensación a la empresa</b>			