

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.

FASE 1:		ANÁLISIS DE LA QUEJA
FASE 2:		EVALUACIÓN
FASE 3:		EXTRACCIÓN Y ANÁLISIS DE DATOS
FASE 4:		INFORMACIÓN AL CLIENTE DE LA SOLUCIÓN
FASE 5:		PROPUESTA DE SOLUCIÓN
FASE 6:		RECEPCIÓN DE LA QUEJA
FASE 7:		RECEPCIÓN Y RESPUESTA DEL CLIENTE
FASE 8:		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
Forma			
Se expresa insatisfacción a la empresa			
Se propone una mejora a la empresa			
Se solicita una compensación a la empresa			