

Ejercicios de repaso: Tema 4: Tratamiento de quejas, reclamaciones y sugerencias:

1. Relaciona cada palabra con su significado:

Sugerencia	que son una forma de expresar nuestro descontento o disconformidad, ya sea con el producto o el servicio, con el trato recibido, etc.
Reclamación	que son ideas o iniciativas que aportamos para mejorar
Queja	es una exigencia de una compensación, ya que se considera que se ha vulnerado algún derecho.

2. Indica si las siguientes actuaciones las tenemos que hacer ante una queja o reclamación:

	Respuesta
Quejarnos	
Faltar al respeto	
Intentar solucionarlo rápidamente	
Tener paciencia	
Alterarnos	

3. Si me muestran esta imagen en un establecimiento, ¿qué significa?



	¿V o F?
Que en el establecimiento hay hojas para realizar quejar o reclamaciones disponibles para los clientes	
Que en el establecimiento hay hojas para realizar quejar o reclamaciones disponibles para las empresas	
Que las empresas pueden quejarse del servicio de los clientes	

Este cartel debe...	¿V o F?
Estar en un sitio visible	
Ser mostrado sólo cuando lo pida el cliente	
Estar disponible para los trabajadores	

¿De cuántas hojas consta una hoja de reclamaciones?	¿V o F?
1	
2	
3	

¿Dónde va cada una de las hojas de una reclamación?	¿V o F?
Todas al vendedor	
Todas al cliente	
Una al vendedor, otra al cliente y otra a una administración de consumo	

4. Ante la siguiente imagen, responde a las preguntas:



¿Qué quiere decir la imagen?	¿V o F?
Que en ese establecimiento NO se puede recurrir al arbitraje para solucionar un problema	
Que en ese establecimiento se puede recurrir al arbitraje para solucionar un problema	
Que, si el empresario lo quiere, pueden recurrir al arbitraje	

¿Cuánto cuesta un arbitraje?	¿V o F?
Es gratis	
El 10% de lo que costase el producto	
Lo que pidan en la factura los árbitros	

¿Cuándo NO se puede pedir un arbitraje?	¿V o F?
Siempre que se quiera	
Si hay una lesión o intoxicación	
Cuando el empresario quiera	

¿Cuándo se pone esta señal?	¿V o F?
Siempre que se quiera	
Cuando quede bien en el negocio	
Cuando el negocio esté suscrito al sistema de arbitraje	