

**Resuelve la siguiente situación. Completa la ficha y luego léela en voz alta
¿Qué tenemos que hacer?**

SITUACIÓN: Atendiendo una reclamación de un disco de música estropeado.

Tú eres telefonista de la empresa Amazon de venta on line.



Llama un cliente para hacer una reclamación...

¿Qué datos le tienes que pedir?

1.

2.

¿Qué le tienes que preguntar sobre el producto que le ha llegado mal?

1.

2. ...

¿Cómo te despides del cliente?