

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?**