Ejercicio UT5: "Tratamiento de Reclamaciones"
2º FPB – Atención al Cliente

---

1. **Indica Verdadero o Falso…**

   a) La atención al cliente es importante solo en el momento de la venta. (_____)

   b) Los clientes satisfechos suelen volver a comprar en la misma empresa. (_____)

   c) No es necesario preocuparse por la atención al cliente si la empresa tiene un producto de alta calidad. (_____)

   d) La atención al cliente es responsabilidad exclusiva del personal de ventas. (_____)

   e) La atención al cliente solo se realiza en persona. (_____)

   f) La atención al cliente puede mejorar la imagen de la empresa. (_____)

   g) Los clientes insatisfechos suelen comentar su experiencia con amigos y familiares. (_____)

---

2. **Arrastra y suelta en el lugar correcto…**

Estimado Sr. Gerente,

Le escribo esta carta para expresar mi _____ en relación al servicio que recibió en su tienda el pasado sábado 27 de abril de 2023. Fui a comprar un _____ de la marca ABC y, aunque el _____ del vendedor fue amable, el tiempo de _____ para ser atendido fue muy desesperante.

En primer lugar, cuando llegué a la tienda, tuve que _____ durante más de media hora para poder ser atendido, ya que solo había un vendedor en ese momento y varias personas esperando. Cuando por fin llegó mi turno, el vendedor me mostró el producto que buscaba, pero no me ofreció ninguna información adicional sobre sus características o garantía.

Finalmente, cuando llevé el _____ a casa y lo abrí, me di cuenta de que no funcionaba correctamente. La pantalla tenía un rayón muy visible, el sonido se escuchaba con mucha estática y el teclado no respondía adecuadamente. Al tratar de solucionar el problema, llamé al servicio de atención al cliente de su empresa, pero la persona que me atendió no me dio una _____ clara y no me ofreció ninguna solución.

Por todo esto, les pido que tomen las medidas necesarias para _____ este problema. Espero que pueda _____ uno que esté en buenas condiciones, así como mejorar el servicio que ofrecen en su tienda. Agradezco su atención y espero su pronta respuesta.

Atentamente,

Filomena Rodríguez.

artículo	proporcionarme	solucionar	producto
insatisfacción	respuesta	esperar	servicio	espera

LIVEWORKSHEETS