

ACTIVIDAD 4.3.

Módulo 4	MANEJO DE SITUACIONES CONFLICTIVAS Y RESOLUCIÓN DE PROBLEMAS
Lección 3	Propuestas de Solución y Alternativas.

- 1) A continuación, se presenta una situación en la que un cliente se queja de un problema de entrega. ¿Qué respuesta crees que es la más adecuada?

Opción 1:

Respuesta: "Sentimos mucho el retraso en la entrega. Desafortunadamente, no hay mucho que podamos hacer en este caso. Le sugerimos esperar hasta que el paquete llegue."

Opción 2:

Respuesta: "Lamentamos el inconveniente. Solo podemos pedirle que espere un poco más, ya que estamos revisando el estado del envío. No podemos ofrecer ninguna otra solución en este momento."

Opción 3:

Respuesta: "Lamentamos mucho el retraso en la entrega de su paquete. Para resolverlo lo antes posible, le ofrecemos dos opciones:

1. Podríamos enviarle un nuevo producto con entrega prioritaria, lo cual garantizaría que lo reciba en las próximas 24 horas.
2. Si prefiere, podemos procesar un reembolso completo de su compra. Por favor, indíquenos cuál opción prefiere."

Opción 4:

Respuesta: "Entendemos que esto puede ser frustrante. No tenemos soluciones específicas, pero si necesita más detalles, puede contactarnos de nuevo."

Opción 5:

Respuesta: "Disculpe por el retraso. Le podemos ofrecer una disculpa formal o enviarle un correo electrónico con más información sobre su paquete. Por favor, indíquenos qué opción prefiere."