

TUE. UT3. ATENCIÓN DE QUEJAS, RECLAMACIONES Y SUGERENCIAS.



Contesta a las siguientes preguntas sobre la UT3: Sitúa la palabra en cada columna correspondiente a la pregunta.

1. Ventaja competitiva que conlleva mejora continua e innovación.	
2. Sistema de Calidad Turístico Español.	
3. Sistema que nos permite recoger y evaluar ideas proporcionadas por los clientes de un establecimiento.	
4. Declaración que nos hace el cliente advirtiéndole que no hemos satisfecho sus expectativas.	
5. Petición que realiza el cliente con el fin de resolver un problema.	
6. Órgano de protección al consumidor.	
7. Factor clave en la atención a las reclamaciones: LADEL PERSONAL	

SCTE

RECLAMACIÓN

ACTITUD

CALIDAD

OMIC

SUGERENCIAS

QUEJA