

1. Što je reklamacija?

2. Što znači reklamacija klijenta za servisnu radionicu?

3. Koje su posljedice za servisnu radionicu kad nezadovoljan klijent ne reklamira uslugu?

4. U vašoj radionici su u zadnje vrijeme učestale pritužbe klijenata na zaprljana vozila. Poslovođa poziva radnike i pita ih kako će riješiti problem:

(učenici daju rješenja problema)

5. Tijekom razgovora zaposlenici servisne radionice su se posvađali i međusobno su se optuživali da su zaprljali vozila klijenata. Kako biste riješili sukob u timu?

(učenici daju rješenja problema)

Slijedi igranje uloga!