

	 FELO MONZÓN GRAU-BASSAS Asociación de Economistas Canarios	EJERCICIOS AUTOEVALUACIÓN NCI		 Gobierno de Canarias Consejería de Educación y Universidades	
		UT4 quejas y reclamaciones NCI			
		FPB 1 ACR			
Fecha:		Página 1 de 1			

1) Las sugerencias son:

2) ¿Cuál de estas recomendaciones previas para calmar una situación difícil es errónea?

3) ¿Cuál es la principal diferencia entre una reclamación y una queja?

4) Para aclarar un problema con un cliente lo principal es:

5) ¿Por qué debemos informar a nuestro jefe ante una queja o reclamación?