Señala sólo las afirmaciones correctas.

1. La sugerencia es una opinión subjetiva pero siempre constructiva.
2. Una sugerencia debe ser nominal para ser tenida en cuenta y no necesita ser contestada.
3. Una queja es una alerta para las empresas y un sistema de información que puede ayudar a cambiar procedimientos.
4. Existen 4 tipos de quejas.
5. Una reclamación es una petición que hace el cliente con el fin de resolver un problema esperando una compensación por los daños o perjuicios ocasionados.
6. Una reclamación no inicia ningún procedimiento de estudio.
7. Las sugerencias, quejas o reclamaciones deben ser entendidas como un instrumento para identificar nuestros puntos débiles y nos ayudan a recuperar clientes insatisfechos.
8. Las sugerencias o quejas siempre deben ser agradecidas a los clientes con una actitud positiva y demostrando voluntad de compromiso y solución.

LIVEWORKSHEETS