

UD4. QUEJAS Y RECLAMACIONES

Preguntas tipo test

1. ¿Cuál es la diferencia principal entre una queja y una reclamación?
 - a) La queja siempre implica compensación económica.
 - b) La reclamación busca restitución o reparación del daño.
 - c) La queja es más formal que la reclamación.
 - d) No existe diferencia entre ambas.

2. ¿Qué método NO se menciona como forma de conocer la opinión de los clientes?
 - a) Encuestas de satisfacción
 - b) Observación directa
 - c) Redes sociales
 - d) Llamadas telefónicas

3. ¿Por qué es importante actuar con rapidez ante una queja?
 - a) Para evitar su difusión y empeoramiento del servicio
 - b) Para castigar al cliente
 - c) Para cerrar el establecimiento
 - d) Porque lo exige la ley

4. ¿Qué actitud se recomienda ante una queja del cliente?
 - a) Discutir con el cliente
 - b) Mantener la calma y no personalizar la queja
 - c) Culpar a otros empleados
 - d) Evitar escuchar la queja

5. ¿Qué elemento es obligatorio en todos los establecimientos respecto a las reclamaciones?
 - a) Un buzón de sugerencias
 - b) Un cartel visible que indique la existencia de hojas de reclamación
 - c) Una oficina de mediación
 - d) Un mostrador especial para quejas

6. ¿Cuántos ejemplares tiene una hoja de reclamaciones en soporte papel?
 - a) Uno
 - b) Dos
 - c) Tres
 - d) Cuatro

7. ¿Cuál es el plazo máximo que tiene una empresa para contestar una reclamación?
 - a) 5 días hábiles
 - b) 7 días naturales
 - c) 10 días hábiles
 - d) 15 días hábiles

8. Si la empresa no acepta el arbitraje, ¿qué ocurre con la reclamación?
 - a) Se archiva
 - b) Se repite el proceso
 - c) Se envía a otro establecimiento
 - d) Se pierde el derecho del consumidor

9. ¿Qué medio ha incrementado el impacto de las opiniones de los clientes?
 - a) Las revistas de viaje
 - b) Las redes sociales
 - c) Las encuestas en papel
 - d) Los correos postales

10. ¿Qué cualidad deben tener las encuestas de satisfacción para ser efectivas?
 - a) Ser largas y detalladas
 - b) Tener un formato sencillo y fácil de rellenar
 - c) Incluir solo preguntas abiertas
 - d) Exigir datos personales

ACTIVIDADES

1. **Análisis de caso:**

Busca un supuesto en el que un cliente presente una queja por un mal servicio. Identifica si se trata de una *queja* o una *reclamación* y explica por qué.
2. **Simulación práctica:**

Representa una situación de reclamación: un cliente insatisfecho y un empleado encargado de gestionarla siguiendo las técnicas vistas (escuchar, disculparse, actuar...).
3. **Diseño de encuesta:**

Crea una breve encuesta de satisfacción (5 preguntas) para un hotel o restaurante, siguiendo las recomendaciones del documento.

4. **Mapa de proceso:**

Elabora un esquema o diagrama que muestre las fases del proceso de tramitación de una reclamación desde que el cliente presenta la hoja hasta la posible vía judicial.