

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 llenar
 - 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.



Financiado pola
Unión Europea
NextGenerationEU



UNIÓN EUROPEA
FONDO SOCIAL EUROPEO
"O FSE inviste no teu futuro"



GOBIERNO
DE ESPAÑA

MINISTERIO
DE EDUCACIÓN
Y FORMACIÓN PROFESIONAL



Plan de
Recuperación,
Transformación
y Resiliencia