

Protección al consumidor

Considerando las regulaciones del organismo de tu país cuya función es proteger al consumidor, realiza lo siguiente:

Parte 1: Derechos del consumidor

Investiga tres derechos del consumidor y escríbelos en los espacios.

1.1
1.2
1.3

Parte 2: Obligaciones del empresario

Investiga tres obligaciones tuyas como empresario y escríbelas en los espacios.

2.1
2.2
2.3

Parte 3: Acciones para cumplir con 2.2

Escribe tres acciones que puedes realizar para cumplir con la obligación 2.2 que escribiste en la tabla anterior.

3.1
3.2
3.3

Parte 4: Acciones para cumplir con 2.3

Escribe tres acciones que puedes realizar para cumplir con la obligación 2.3 que escribiste en la tabla anterior.

4.1
4.2
4.3

Parte 5: Servicio al cliente

Escribe buenos y malos ejemplos de los pasos para manejar adecuadamente el reclamo de un cliente.

Paso	Ejemplo bueno	Ejemplo malo
Escuchar		
Disculparse		
Resolver el problema		
Agradecer		
Dar seguimiento		