

## **CUESTIONES DEL TEMA 7 Y 8 DEL MÓDULO COMUNICACIÓN EMPRESARIAL Y ATENCIÓN AL CLIENTE**

### **TEMA 7: DETECCIÓN DE LAS NECESIDADES DEL CLIENTE Y DE SU SATISFACCIÓN**

1. ¿Qué objetivo tiene el marketing relacional en relación con el cliente?
2. ¿Por qué las empresas deben conocer qué es lo que motiva al cliente?
3. Enumera las motivaciones del cliente según Maslow. Explícalas brevemente.
4. Los factores personales, psicológicos y culturales y sociales influyen en el comportamiento del cliente. ¿En qué sentido?
5. Explica las fases del proceso de decisión de compra del cliente.
6. ¿Es importante que los empleados de una empresa se esfuercen en mejorar la satisfacción del cliente? Razona tu respuesta.
7. Los departamentos de atención al cliente de las empresas que ofrecen servicios suelen estar más desarrollados que los que ofrecen productos. ¿Es correcta esta afirmación? Razona tu respuesta.
8. ¿Por qué es importante la satisfacción del cliente para la empresa?
9. Uno de los principios fundamentales en cuanto a la satisfacción del cliente es LA ESCUCHA del mismo. ¿Por qué es tan importante este principio en la empresa (y en la vida en general)?
10. La excelencia empresarial consiste en producir una oferta comercial que sorprenda y que supere las expectativas de la clientela de la empresa. ¿Estás de acuerdo? ¿Por qué?

### **TEMA 8: ATENCIÓN DE QUEJAS Y RECLAMACIONES**

11. ¿En qué sentido los clientes insatisfechos pueden considerarse como algo bueno para la empresa? Razona la respuesta.
12. Enumera los pasos del proceso de tratamiento de una reclamación que un cliente pone a una empresa. Explica brevemente cada una.
13. Una buena gestión de reclamaciones tiene grandes beneficios para la empresa. ¿Por qué?
14. Diferencia entre consumidor y usuario.
15. Diferencia entre cliente y consumidor.
16. Enumera los derechos del consumidor.
17. Enumera las obligaciones del consumidor.
18. Enumera las asociaciones de consumidores más representativas en España.
19. ¿Cuándo se presenta una reclamación o una denuncia en materia de consumo?
20. Enumera las distintas formas que hay de presentar una reclamación ante la Administración.