
Solucionario de

ejercicios de autoevaluación

Ejercicios de autoevaluación

Unidad de Aprendizaje 1

1. ¿Cuál es la finalidad de las quejas?

- a. Obtener una compensación económica.
- b. Que se solvete un problema.**
- c. Comunicar una infracción administrativa.
- d. Tener un trato preferente en próximas interacciones.

2. Indica cuál de los siguientes no es un paso que debe realizarse ante las quejas:

- a. Escuchar al cliente.
- b. Disculparse.
- c. Solventar el problema.
- d. Defender la postura de la empresa si considera que no ha cometido error.**

3. Determina si la siguiente oración es verdadera o falsa: "El simple tratamiento de las quejas se limita a dar una respuesta concreta al cliente descontento".

- Verdadero
- Falso

4. ¿Cuál de las siguientes opciones es el primer paso que debe darse en el tratamiento de las quejas?

- a. Difusión del procedimiento.**
- b. Recepción de la queja.
- c. Investigación.
- d. Registro.

5. ¿Cuál de las siguientes opciones no es un paso que deba seguirse en el tratamiento de las quejas?

- a. Ofrecer un plus.
- b. Ofrecer una solución.

- c. Manifestar comprensión.
- d. Detectar al culpable.**

6. Determina si la siguiente oración es verdadera o falsa: “Un cliente insatisfecho habla de su experiencia con una media de tres personas; uno satisfecho, con diez”.

- Verdadero
- **Falso**

7. ¿Qué tipo de prioridad se asigna a las quejas relacionadas con daños o perjuicios personales o con incumplimiento de la legalidad?

- a. Prioridad baja.
- b. Prioridad media.
- c. Prioridad alta.**
- d. Prioridad muy alta.

8. Indica cuál de las siguientes acciones es un error a la hora de contestar una queja de un cliente:

- a. Ponerse en el lugar del cliente.
- b. No agradecer que la comunique.**
- c. Ofrecer una solución personalizada.
- d. Verificar la satisfacción del cliente tras la solución aportada.

9. Señala la opción incorrecta: Todos los clientes que se quejan...

- a. ... provocan problemas a la empresa.**
- b. ... deben ser considerados amigos.
- c. ... tienen derecho a que se les resuelva el problema.
- d. ... merecen agradecimiento por tomarse la molestia de quejarse.

10. Ordena las fases de un procedimiento tipo de resolución interna de quejas:

- 1. Difusión del procedimiento.
- 2. Recepción de la queja.

3. Acuse de recibo.
4. Registro.
5. Clasificación de la queja.
6. Investigación.
7. Determinación de la viabilidad de la queja.
8. Resolución.
9. Cierre y archivo.

Ejercicios de autoevaluación

Unidad de Aprendizaje 2

1. Indica si la siguiente afirmación es verdadera o falsa: “Las reclamaciones se distinguen de las quejas en que estas últimas persiguen algún tipo de compensación por el perjuicio que se considera ha ocasionado la empresa”.

- Verdadero
- Falso

2. Determina si la siguiente afirmación es verdadera o falsa: “La presentación de las hojas de reclamaciones es gratuita para el consumidor”.

- Verdadero
- Falso

3. En las hojas de reclamaciones, ¿a quién va destinada la hoja original?

- a. Al usuario que reclama.
- b. A la empresa reclamada.
- c. A la Policía Local.
- d. A la Administración de Consumo competente.**

4. ¿Qué acción se lleva a cabo cuando los hechos reclamados no pueden ser probados o calificados como infracción?

- a. Archivo.**
- b. Traslado a otro organismo.
- c. Mediación.
- d. Arbitraje.

5. ¿Cuál de las siguientes opciones no es una indicación correcta para que una carta de reclamación sea efectiva?

- a. Elaborarla a ordenador para una presentación más cuidada y legible.
- b. Exponer el motivo de la reclamación y las pretensiones con orden y claridad.

- c. Aportar documentos que atestigüen la veracidad de lo que se reclama.
- d. Hacer una redacción lo más larga posible para dejar constancia de todos los detalles.**

6. ¿De quién es competencia la información de los consumidores y usuarios a través de la implantación de las oficinas y los servicios precisos?

- a. De entes supranacionales.
- b. De la Administración del Estado.
- c. De las comunidades autónomas.
- d. De las corporaciones locales.**

7. ¿Qué tipo de infracciones pueden conllevar al cierre definitivo de los establecimientos?

- a. Ninguno.
- b. Infracciones leves.
- c. Infracciones graves.
- d. Infracciones muy graves.**

8. Señala la opción correcta en relación con el arbitraje como alternativa a la vía judicial:

- a. El arbitraje es un procedimiento más lento que la vía judicial.
- b. Las resoluciones judiciales son públicas, mientras que en un procedimiento arbitral las partes pueden acordar la confidencialidad de todo cuanto se trate.**
- c. El arbitraje puede ser solicitado tanto por los consumidores finales como por empresarios y autónomos.
- d. El arbitraje tiene menos fuerza ejecutiva que un proceso judicial.

9. ¿Qué Real Decreto regula el sistema arbitral de consumo?

- a. Real Decreto 231/2008, de 15 de febrero.**
- b. Real Decreto Legislativo 1/2007, de 16 de noviembre.
- c. Real Decreto 902/2018, de 20 de julio.
- d. Real Decreto 293/2018, de 18 de mayo.

10. Relaciona las siguientes circunstancias sobre la solicitud de arbitraje con las decisiones que puede tomar la presidencia de una junta arbitral de consumo cuando la recibe:

- a. La solicitud de arbitraje no cumple con los requisitos exigidos en la ley.
- b. La empresa no está adherida a ninguna junta arbitral de consumo y el reclamante no ha manifestado su deseo de ir a una junta concreta.
- c. La solicitud de arbitraje cumple con todos los requisitos exigidos en la ley.
- d. La solicitud de arbitraje no reúne los requisitos mínimos exigidos en la ley.

c. Admitirla a trámite.

a. Rechazarla

d. Solicitar su subsanación.

b. Derivarla a otra junta arbitral de consumo

Ejercicios de autoevaluación

Unidad de Aprendizaje 3

1. Determina si la siguiente afirmación es verdadera o falsa: “Una correcta atención telefónica resulta muy útil y ayuda a fidelizar al cliente”.
 - Verdadero
 - Falso

2. ¿Cuál de las siguientes acciones no es un buen consejo acerca de la atención telefónica?
 - a. Se debe hablar con claridad y vocalizando correctamente.
 - b. Se debe identificar a la empresa, al empleado y al departamento al principio de la conversación.
 - c. Es correcto mostrar simpatía en una llamada telefónica.
 - d. **No se deben solicitar los datos del interlocutor para no abrumarlo.**

3. ¿Dentro de qué tipo de elementos comunicativos se incluyen el volumen, el timbre y el tono de voz?
 - a. **Elementos paralingüísticos (expresión no verbal).**
 - b. Otros elementos comportamentales (expresión no verbal).
 - c. Expresión verbal.
 - d. Lenguaje corporal.

4. ¿Cuál de los siguientes elementos es un inconveniente de la comunicación telefónica frente a la comunicación presencial?
 - a. Conlleva menos posibilidades de rechazo o de provocar una actitud defensiva.
 - b. Es menos personalizada que la atención presencial.
 - c. **Posee menos elementos de apoyo en cuanto a comunicación no verbal.**
 - d. Permite hacer un mayor número de contactos en menor tiempo.

5. ¿Cuál de las siguientes frases sobre el proceso de atención telefónica es incorrecta?

- a. Al descolgar el teléfono es importante saludar con seriedad para transmitir una imagen de formalidad.
- b. Mientras se habla no conviene tomar nota para no perder atención; una vez terminada la conversación, se apuntarán los detalles.
- c. Toda llamada debe terminar habiendo solucionado el problema del interlocutor.
- d. La despedida se hará siempre sonriendo y agradeciendo la llamada.**

6. ¿Cuál de las siguientes frases sobre la atención telefónica a una persona enfadada es incorrecta?

- a. Es imprescindible dejar que la persona exponga su queja.
- b. Si consideramos que la culpa de la situación no es nuestra, no debemos disculparnos.**
- c. Se le debe preguntar a la persona sobre los detalles del hecho para completar la información recabada.
- d. Se debe agradecer la queja.

7. Indica si la siguiente afirmación es verdadera o falsa: "Una regla que debe aplicarse a la atención telefónica es evitar implicarse emocionalmente".

- Verdadero
- Falso

8. ¿Cuál de las siguientes cualidades consiste en la habilidad para comprender las emociones de los demás?

- a. Autoconsciencia.
- b. Empatía.**
- c. Autocontrol.
- d. Habilidades sociales.

9. ¿Qué expresiones de las siguientes son correctas para una buena atención telefónica?

- a. *Comprendo, entiendo, de acuerdo...*
- b. *¿Eh?, ¿me entiende?, ¿me explico?...*
- c. *Cariño, guapa, cielo...*
- d. *Ratazo, pastón...*

10. ¿Cuál de las siguientes preguntas es adecuada para una correcta atención telefónica?

- a. *¿Qué desea?*
- b. *¿De parte de quién?*
- c. *¿Espera o vuelve a llamar?*
- d. *¿Estan amable de explicarme su punto de vista, por favor?*

Ejercicios de autoevaluación

Unidad de Aprendizaje 4

1. Determina si la siguiente afirmación es verdadera o falsa: “Cuando, tras haber solicitado un arbitraje de consumo, la parte reclamada no acepta avenirse a este sistema, puede acudir a la vía judicial”.
 - Verdadero
 - Falso

2. Indica si la siguiente afirmación es verdadera o falsa: “Para acudir a la vía judicial sobre un asunto de consumo es obligatorio haber interpuesto anteriormente una reclamación en un organismo de consumo”.
 - Verdadero
 - Falso

3. ¿Cuáles de los siguientes actores son profesionales del derecho que se encargan de defender a las partes demandante y demandada?
 - a. Jueces
 - b. Peritos
 - c. Fiscales
 - d. Abogados**

4. ¿Cuál de los siguientes elementos es un órgano jurídico independiente que se encarga de la defensa de la justicia pública?
 - a. Fiscalía**
 - b. Jurado
 - c. Tribunal
 - d. Audiencia

5. ¿Cómo se denomina el mecanismo a través del cual las partes en conflicto, sin la intervención de nadie más —excepto sus asesores en la negociación—, pueden evitar un litigio judicial o, si este ya se hubiese empezado, terminarlo antes de que se emita sentencia?

- a. **Transacción**
- b. Mediación
- c. Conciliación
- d. Arbitraje

6. ¿Cómo se denomina el sistema a través del cual las partes en conflicto buscan llegar a un acuerdo con ayuda de una tercera parte neutral, pero son ellas las que buscan la solución, mientras que esa tercera parte intenta rebajar la tensión sin aportar solución alguna al conflicto?

- a. Transacción
- b. **Mediación**
- c. Conciliación
- d. Arbitraje

7. ¿Cuál es el primer paso en un juicio ordinario civil?

- a. Citación.
- b. Comparecencia.
- c. **Presentación de la demanda.**
- d. Conciliación preprocesal.

8. ¿Cómo se denomina la resolución de los jueces y tribunales que decide definitivamente el pleito o causa en cualquier instancia o recurso?

- a. Fallo
- b. **Sentencia**
- c. Condena
- d. Veredicto

9. ¿En qué apartado se explicará todo aquello que sea necesario para que la sentencia quede lo suficientemente explicada y justificada?

- a. Encabezamiento.
- b. Fallo.**
- c. Fundamentos de derecho.
- d. Antecedentes de hecho.

10. Determina si la siguiente afirmación es verdadera o falsa: “La reclamación de una indemnización por daños morales debe ir siempre integrada en una reclamación efectuada por daños patrimoniales”.

- Verdadero
- **Falso**

