

Sector: Comercio

TEMA: Ventas, cobros y devoluciones

<u>Unidad: 3</u>	<u>Actividad 1</u>
Objetivo	Trabajar la comprensión de textos orales
Duración Estimada	10'



1.- Visiona el video y escoge la respuesta correcta:

a. ¿Cuántas ópticas hay aproximadamente en España?

- a. 100 mil ópticas, 1 por cada 500 habitantes
- b. 10 mil ópticas, 5 por cada 100 habitantes
- c. 10 mil ópticas, 1 por cada 5000 habitantes

b. Esto significa una de las mayores densidades en países

- a. subdesarrollados
- b. desarrollados
- c. las respuestas a y b son correctas

c. ¿Cuántas ópticas hay aproximadamente en España?

- a. Estados Unidos, Francia, Portugal e Italia
- b. Estados Unidos, Francia Polonia e Inglaterra
- c. Estados Unidos, Finlandia, Portugal e Irlanda

d. En Portugal, hay una media de ...

- a. 1 óptica por cada 60 habitantes
- b. 1 óptica por cada 6000 habitantes
- d. 1 óptica por cada 600 habitantes

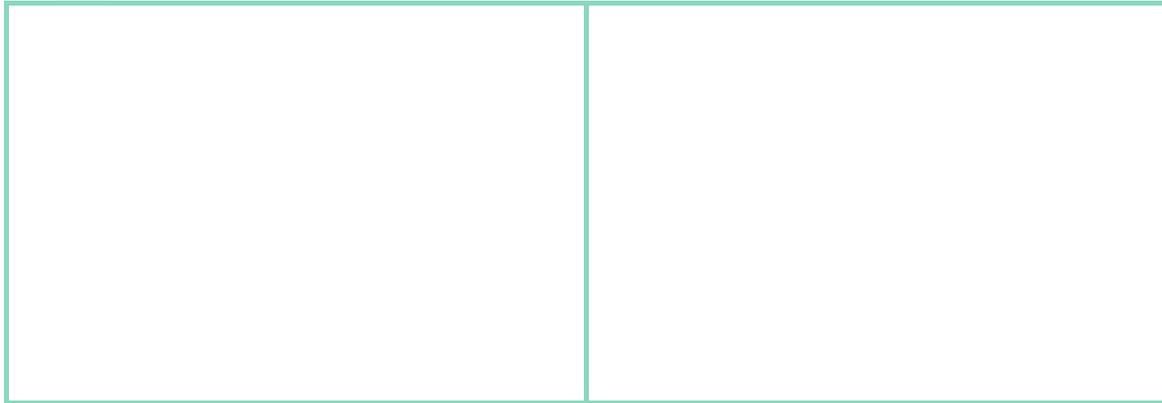
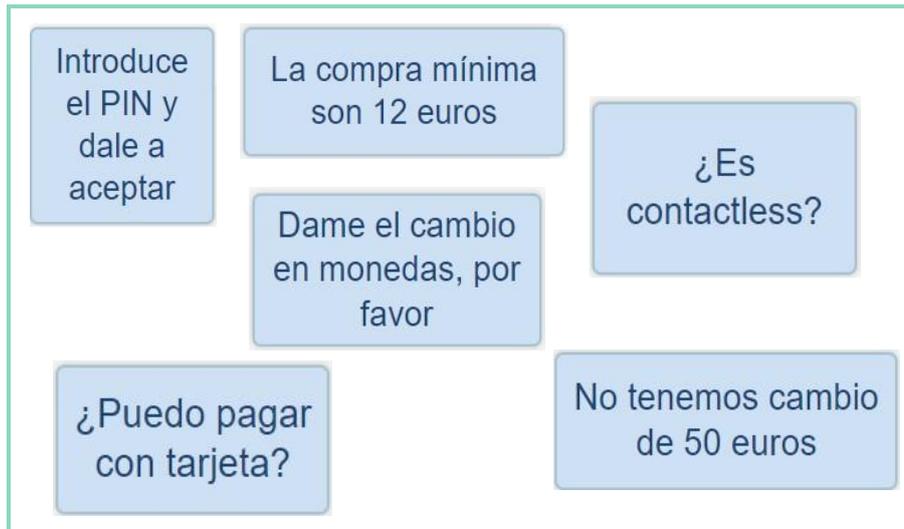
e. Esto lo hace un mercado...

- a. especialmente competitivo
- b. especialmente cooperativo
- c. especialmente comprometido

<u>Unidad: 3</u>	<u>Actividad 2</u>
Objetivo	Aprender expresiones y vocabulario necesario para realizar un pago
Duración Estimada	5'

2. Completa el recuadro con las expresiones dadas



Introduce el PIN y dale a aceptar

La compra mínima son 12 euros

¿Es contactless?

Dame el cambio en monedas, por favor

¿Puedo pagar con tarjeta?

No tenemos cambio de 50 euros

Unidad: 3	Actividad 3
Objetivo	Trabajar la comprensión oral. Aprender frases hechas para atender el teléfono en el puesto de trabajo.
Duración Estimada	10'



3. Escucha este audio sobre la etiqueta telefónica y rellena cada hueco con una palabra:

La etiqueta telefónica es el conjunto de normas para interactuar con el cliente por teléfono. Este protocolo de comunicación es una _____ fundamental para demostrar _____, causar una buena impresión y _____ al cliente.

La etiqueta telefónica incluye la manera de _____ y dirigirse a un cliente por _____ en un call center o centro de servicio telefónico. Es importante que todos en la empresa usen la misma etiqueta, es decir, el mismo _____, las mismas frases y la misma _____. Tener una buena etiqueta telefónica puede establecer la diferencia entre un cliente _____ y uno que decida buscar a la _____. A continuación, comentaremos las 10 reglas de la etiqueta telefónica:

- 1) Responde a cada _____ antes de que el teléfono suene 3 veces.
- 2) Preséntate de inmediato.
- 3) Habla claro y con un _____ adecuado.
- 4) Usa el altavoz solo cuando sea necesario.
- 5) _____ activamente y toma notas.
- 6) Utiliza un lenguaje _____.
- 7) Muéstrate _____ y positivo.
- 8) Informa al cliente antes de ponerle en espera o de _____ su llamada.
- 9) Sé _____ si no sabes la respuesta.
- 10) Pregunta si le puedes _____ en algo más.

Por último, recuerda que en España _____ es el tratamiento de mayor cortesía. Además, en situaciones delicadas, como reclamaciones, el cliente esperará que utilices "don" o _____ delante de su nombre.



<u>Unidad: 3</u>	<u>Actividad 4</u>
Objetivo	Aprender el género de las palabras
Duración Estimada	10'



4.- Señala las palabras que sean de género femenino

- Gafas
- Almacén
- Tarjeta
- Recibo
- Funda
- Lentillas
- Garantía
- Cobro
- Dependiente
- Clienta
- Albarán

<u>Unidad: 3</u>	<u>Actividad 5</u>
Objetivo	Aprender estructuras sobre la venta, envío y devolución de un producto. Vocabulario específico sobre lentes de contacto desechables.
Duración Estimada	15'

5.-Ordena los fragmentos para crear un diálogo sobre las condiciones de venta, envío y devolución de las lentes de contacto desechables:

¿Puedo devolver el producto? ^ v

Me temo que no. Al tratarse de productos sanitarios, no se admite devolución de las lentillas una vez se confirme que el envío ha llegado en buenas condiciones. ^ v

¿Cómo puedo saber la fecha de caducidad de las lentillas? ^ v

Sí, disponemos de descuentos y ventajas exclusivas para profesionales. Contacta con nosotros a través de administracion@focal_vision.es aportando la información de tu negocio, y te haremos llegar nuestro dossier para profesionales. ^ v

¿Qué modalidades de envío tenéis y cuál es su coste? ^ v

¿Qué ocurre si las lentillas llegan en malas condiciones o tienen una graduación equivocada? ^ v

Para los envíos con destino Península (España peninsular y Portugal peninsular) usamos el servicio de mensajería con entrega en 24/48 horas de CORREOS EXPRESS. El coste para la mensajería es de 4,50 euros, siendo gratis para pedidos superiores a 40 euros. ^ v

¿Tenéis descuentos especiales para tiendas o profesionales? ^ v

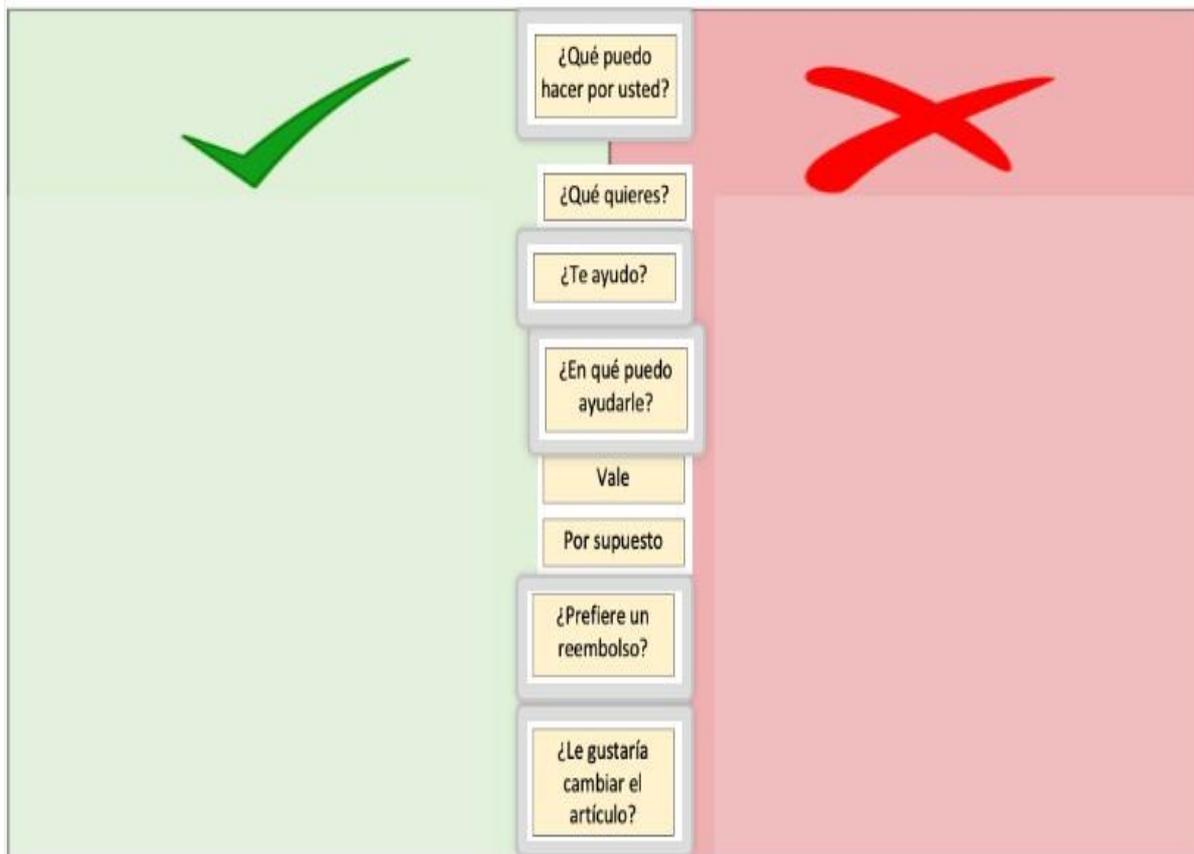
Para esas situaciones, disponemos de un servicio de devolución gratuito. Si recibes las lentillas en malas condiciones, contacta con nosotros antes de 12 horas desde la recepción del paquete para que podamos programarte la devolución. ^ v

La mayoría de las lentillas se envasan individualmente en pequeños recipientes llamadas "blísters", sellados y cubiertos con solución salina, para que permanezcan totalmente hidratadas hasta su uso. En estos envases encontrarás indicada la fecha de caducidad, escrita de dos maneras:

- Utilizando la abreviatura **EXP**
- Usando el símbolo **del reloj de arena**, por ejemplo, 🕒 2026/01

<u>Unidad: 1</u>	<u>Actividad 6</u>
Objetivo	Conocer las frases formales para dirigirse al público
Duración Estimada	5'

6. ¿Cuál es la forma recomendable de acercarse a un cliente? Escribe las frases más formales al recuadro con el tick:



<u>Unidad: 3</u>	<u>Actividad 7</u>
Objetivo	Comprensión oral de una conversación
Duración Estimada	25'

7. Tras escuchar el audio, completa el diálogo con las frases adecuadas

Cienta: Disculpe, _____

Dependiente: Sí, por supuesto, _____ Clienta: Hace dos semanas compré estas gafas fotocromáticas, por recomendación de mi oculista. Sin embargo, en estos días de uso he comprobado que _____. La tonalidad de los cristales es siempre la misma, y _____ una buena protección UV cuando el sol está más fuerte. Dependiente: _____. La verdad es que no es habitual que _____, porque es un modelo de _____. Deberían adaptar automáticamente su tonalidad de color en función de la exposición a los rayos UV, ofreciendo una protección completa contra los deslumbramientos y los rayos UV. Clienta: _____, pero ya le digo que estas no cambian su tono. Dependiente: En ese caso, siendo un _____, por supuesto que nos hacemos cargo. ¿Le gustaría _____ por otro artículo u obtener un _____

Cienta: Me gustaría cambiarlas por unas gafas similares, pero que no sean fotocromáticas - unas gafas tradicionales. ¿Las tendrían con una montura similar?

Dependiente: _____ que lo compruebe, por favor. Veamos... sí, las tenemos en color marrón, gris y azul, en degradado o en color uniforme. Todas ofrecen protección en condiciones de luz media o intensa _____

Cienta: Creo que en tono gris me favorecerá más, y mejor para luz intensa.

Dependiente: Perfecto, _____. Úselas durante un par de días, y si no le encajan, simplemente tráigalas de nuevo. No olvide conservar el _____.

Cienta: Muchas gracias. Es usted _____. Así lo haré.

Dependiente: Gracias a usted _____ en FOCAL Visión.

- última generación
- ticket de compra
- ¿Cuál preferiría?
- no funcionan correctamente
- salgan defectuosas
- muy amable
- ¿qué puedo hacer por usted?
- no noto
- Permítame un momento
- Comprendo
- Exactamente
- cambiarlas
- aquí las tiene
- reembolso
- defecto de fabricación
- por confiar
- ¿puede ayudarme?

Unidad: 3	Actividad 8
Objetivo	Explicar y resumir un texto a otra persona. Ampliar el vocabulario sobre las devoluciones.
Duración Estimada	10'

8.- Tu amiga Sheila ha comprado unas gafas por internet, pero no está contenta con el producto. Sheila no entiende el proceso para solicitar la devolución de su compra. Lee la información, y después completa el texto para explicárselo

DEVOLUCIONES

El plazo de devolución es de 14 días naturales desde la recepción del pedido.

Cualquier devolución deberá ser aceptada por Soloptical Online. Para solicitar la devolución de un producto pulse aquí.

En caso de considerar que el producto está dañado debes informarnos escribiendonos en el siguiente enlace <https://soloptical.net/es/contact> antes de 48 horas de la recepción.

Las devoluciones son gratuitas siempre que se trate de un defecto en el producto, error en el envío o un daño causado por terceros.

*Las devoluciones tienen un coste de 4€ que se descontará del importe total a devolver.

*Las devoluciones de envíos internacionales (fuera de España), serán tramitadas por el comprador.

Procedimiento:

1. Solicitar recogida en <https://soloptical.net/es/contact>
2. Será Soloptical online el encargado de enviar mediante la empresa de transporte Sending un mensajero que recoja la mercancía.
3. Una vez revisado el estado del pedido se procederá a la devolución del importe.

***Devoluciones:**

Página de inicio / **Solicitud de devolución**

A la atención de Soloptical Online, Fuentes Vision S.L., atencionalcliente@soloptical.com

Pedido (número de pedido)

Fecha del pedido (fecha en la que se realizó el pedido)

Nombre y apellidos

Correo electrónico

Domicilio

Teléfono

Fecha actual

Descripción

Enviar



Cofinanciado por el programa Erasmus+ de la Unión Europea

Proyecto núm. 2019-1-DE02-KA202-006100. El apoyo de la Comisión Europea para la producción de esta publicación no constituye una aprobación del contenido, el cual refleja únicamente las opiniones de los autores, y la Comisión no se hace responsable del uso que pueda hacerse de la información contenida en la misma.



Esta obra está distribuida bajo licencia [Atribución-CompartirIgual 4.0 Internacional \(CC BY-SA 4.0\)](https://creativecommons.org/licenses/by-sa/4.0/)

La empresa permite devolver los productos durante las _____ posteriores a la compra. Primero, debes _____ la autorización para la _____ y _____ un formulario con _____ personales.

Si el producto está _____ o es _____, tienes que _____

por correo electrónico a la empresa. En ese caso, la devolución es _____.

Si el producto está en _____ condiciones, devolverlo _____ 4 euros, y vienen a _____ a tu casa.

- solicitar
- perfectas
- cuesta
- informar
- rellenar
- dos semanas
- defectuoso
- dañado
- devolución
- recogerlo
- gratuita
- tus datos

Unidad: 3	Actividad 9
Objetivo	Entender las opiniones de la clientela. Aprender estructuras para expresar contento, descontento, etc.
Duración Estimada	8'

9.- Coloca las opiniones debajo del símbolo que corresponde:

Gafas polaroid Gafas polaroid, de una calidad aceptable a un precio normal.	No cumplen los plazos de entrega He hecho un pedido el día 27 con entrega 24-48h porque ponía que había stock. Es día 2 y sigo esperando a que llegue. No lo recomiendo, muy mala experiencia	Las gafas estaban perfectas Las gafas estaban perfectas, el envío puntual. Todo correcto
Faltaba una gamuza para limpiar las... Faltaba una gamuza para limpiar las gafas.	Pésima atención al cliente Pésima atención al cliente, no lo cogen, desde el 26 de abril esperando un pedido, ahora ha llegado roto y no contestan a los email, ni al teléfono	las gotas caducaban muy pronto por lo... las gotas caducaban muy pronto por lo demas bien

<u>Unidad: 3</u>	<u>Actividad 10</u>
Objetivo	Trabajar la interacción escrita. Saber responder a un problema y ofertar una solución al cliente.
Duración Estimada	30'

10. Has recibido un correo de un cliente comunicando un problema con su compra. Fíjate en el correo electrónico de ejemplo de la imagen y escríbele una respuesta adecuada, usando los datos del cliente y la incidencia para completar la información que falta.



Información del cliente

- Nombre: Luis Ramírez Aponte
- Producto comprado: Gafas bifocales
- Fecha de compra: 15/01/2022
- En periodo de garantía hasta 15/01/2024

Información de la incidencia

- Reclamación: Montura defectuosa. Se ha soltado la bisagra de la patilla izquierda.
- Solicitud del cliente: Reparación de las gafas.
- Política de la empresa: Reparar gratuitamente las gafas y obsequiar un bono (10% de descuento) en futuras compras.



Reclamación número [código de reclamación]

To **correodelcliente** Cc Bcc

Reclamación número [código de reclamación]

Estimado don/doña [nombre del cliente]:

Lamentamos mucho que haya tenido una experiencia negativa con [departamento de producto, servicio o empresa]. Hemos investigado el problema y parece que [explica brevemente el motivo de la mala experiencia].

Hemos remitido esta incidencia a [nombre de la/el jefe del departamento correspondiente], nuestro [puesto de trabajo de la persona]. Siguiendo nuestra política de empresa, [solución que se propone al cliente]. Mientras tanto, nos gustaría ofrecerle un [descuento / reembolso] por las molestias. Nos comunicaremos con usted próximamente para informarle sobre el estado de su reclamación.

Una vez más, nos disculpamos sinceramente por las molestias. Por favor, avísenos si podemos responder a alguna pregunta más. Estaremos encantados de ayudarle.

Saludos cordiales

[Tu nombre]

[Nombre de tu empresa]

Sans Serif B I U A

Send

Este texto deberá recoger información sobre el problema del cliente y la solución que ofrece la óptica.

<u>Unidad: 3</u>	<u>Actividad 11</u>
Objetivo	Trabajar la expresión oral. Repasar los contenidos de la unidad.
Duración Estimada	10'

11. Responde oralmente a las siguientes preguntas.

1. ¿Qué otro nombre tiene el servicio al cliente?
2. ¿Cómo se llaman las normas para la atención con cortesía al cliente por teléfono?
3. Un cliente contento con los servicios prestados es un cliente...
4. Asegurar que el cliente no escoja a la competencia se dice...
5. Las políticas de una empresa que afectan a la comercialización y envío de sus productos son las condiciones de...
6. Cuando los clientes están en desacuerdo con el producto o servicio, pueden presentar una...
7. Para compensar por las incidencias, se puede ofrecer al cliente un bono de...
8. Normalmente, ante defectos de fábrica del producto, el cliente podrá elegir un cambio o un...



Cofinanciado por el
programa Erasmus+
de la Unión Europea

Proyecto núm. 2019-1-DE02-KA202-006100. El apoyo de la Comisión Europea para la producción de esta publicación no constituye una aprobación del contenido, el cual refleja únicamente las opiniones de los autores, y la Comisión no se hace responsable del uso que pueda hacerse de la información contenida en la misma.



Esta obra está distribuida bajo licencia [Atribución-CompartirIgual 4.0 Internacional \(CC BY-SA 4.0\)](https://creativecommons.org/licenses/by-sa/4.0/)

<u>Unidad: 3</u>	<u>Actividad 12</u>
Objetivo	Trabajar la comprensión de textos orales Ampliar conocimientos sobre las ópticas
Duración Estimada	20'



14. Completa los siguientes enunciados con la información del vídeo:

Hace _____ años, la óptica era un comercio _____.

Los ópticos tenían un solo punto de _____ y pocos _____.

Las _____ se pueden clasificar en cinco _____.

Se distingue entre: grandes cadenas, _____, grupos de compra, independientes y _____ online.

Las ópticas no son sólo establecimientos sanitarios, sino que también aportan _____ y nuevas _____.



Cofinanciado por el
programa Erasmus+
de la Unión Europea

Proyecto núm. 2019-1-DE02-KA202-006100. El apoyo de la Comisión Europea para la producción de esta publicación no constituye una aprobación del contenido, el cual refleja únicamente las opiniones de los autores, y la Comisión no se hace responsable del uso que pueda hacerse de la información contenida en la misma.



Esta obra está distribuida bajo licencia [Atribución-CompartirIgual 4.0 Internacional \(CC BY-SA 4.0\)](https://creativecommons.org/licenses/by-sa/4.0/)

Soluciones

1.- Visiona el video y escoge la respuesta correcta:

a. ¿Cuántas ópticas hay aproximadamente en España?

- a. 100 mil ópticas, 1 por cada 500 habitantes
- b. 10 mil ópticas, 5 por cada 100 habitantes
- c. 10 mil ópticas, 1 por cada 5000 habitantes

b. Esto significa una de las mayores densidades en países

- a. subdesarrollados
- e. desarrollados
- f. las respuestas a y b son correctas

c. ¿Qué países son nombrados en el vídeo?

- a. Estados Unidos, Francia, Portugal e Italia
- b. Estados Unidos, Francia Polonia e Inglaterra
- c. Estados Unidos, Finlandia, Portugal e Irlanda

d. En Portugal, hay una media de ...

- a. 1 óptica por cada 60 habitantes
- b. 1 óptica por cada 6000 habitantes
- g. 1 óptica por cada 600 habitantes

e. Esto lo hace un mercado...

- a. especialmente competitivo
- b. especialmente cooperativo
- c. especialmente comprometido



Cofinanciado por el
programa Erasmus+
de la Unión Europea

Proyecto núm. 2019-1-DE02-KA202-006100. El apoyo de la Comisión Europea para la producción de esta publicación no constituye una aprobación del contenido, el cual refleja únicamente las opiniones de los autores, y la Comisión no se hace responsable del uso que pueda hacerse de la información contenida en la misma.



Esta obra está distribuida bajo licencia [Atribución-CompartirIgual 4.0 Internacional \(CC BY-SA 4.0\)](https://creativecommons.org/licenses/by-sa/4.0/)

2. Completa el recuadro con las expresiones dadas

	
<p>Introduce el PIN y dale a aceptar</p> <p>La compra mínima son 12 euros</p> <p>¿Puedo pagar con tarjeta?</p> <p>¿Es contactless?</p>	<p>Dame el cambio en monedas, por favor</p> <p>No tenemos cambio de 50 euros</p>

3. Escucha este audio sobre la etiqueta telefónica y rellena cada hueco con una palabra:

La etiqueta telefónica es el conjunto de normas para interactuar con el cliente por teléfono. Este protocolo de comunicación es una **estrategia** fundamental para demostrar **profesionalidad**, causar una buena impresión y **fidelizar** al cliente.

La etiqueta telefónica incluye la manera de **hablar** y dirigirse a un cliente por **teléfono** en un call center o centro de servicio telefónico. Es importante que todos en la empresa usen la misma etiqueta, es decir, el mismo **tono**, las mismas frases y la misma **cortesía**. Tener una buena etiqueta telefónica puede establecer la diferencia entre un cliente **satisfecho** y uno que decida buscar a la **competencia**.

A continuación, comentaremos las 10 reglas de la etiqueta telefónica:

- 1) Responde a cada **llamada** antes de que el teléfono suene 3 veces.
- 2) Preséntate de inmediato.
- 3) Habla claro y con un **volumen** adecuado.
- 4) Usa el altavoz solo cuando sea necesario.
- 5) **Escucha** activamente y toma notas.

- 6) Utiliza un lenguaje **apropiado**.
- 7) Muéstrate **cordial** y positivo.
- 8) Informa al cliente antes de ponerle en espera o de **transferir** su llamada.
- 9) Sé **honesto** si no sabes la respuesta.
- 10) Pregunta si le puedes **ayudar** en algo más.

Por último, recuerda que en España **usted** es el tratamiento de mayor cortesía. Además, en situaciones delicadas, como reclamaciones, el cliente esperará que utilices "don" o "**doña**" delante de su nombre.

4.- Señala las palabras que sean de género femenino

- **Gafas**
- Almacén
- **Tarjeta**
- Recibo
- **Funda**
- **Lentillas**
- **Garantía**
- Cobro
- Dependiente
- **Clienta**
- Albarán



Cofinanciado por el
programa Erasmus+
de la Unión Europea

Proyecto núm. 2019-1-DE02-KA202-006100. El apoyo de la Comisión Europea para la producción de esta publicación no constituye una aprobación del contenido, el cual refleja únicamente las opiniones de los autores, y la Comisión no se hace responsable del uso que pueda hacerse de la información contenida en la misma.



Esta obra está distribuida bajo licencia [Atribución-CompartirIgual 4.0 Internacional \(CC BY-SA 4.0\)](https://creativecommons.org/licenses/by-sa/4.0/)

5.-Ordena los fragmentos para crear un diálogo sobre las condiciones de venta, envío y devolución de las lentes de contacto desechables:

¿Qué modalidades de envío tenéis y cuál es su coste?



Para los envíos con destino Península (España peninsular y Portugal peninsular) usamos el servicio de mensajería con entrega en 24/48 horas de CORREOS EXPRESS. El coste para la mensajería es de 4,50 euros, siendo gratis para pedidos superiores a 40 euros.



¿Puedo devolver el producto?



Me temo que no. Al tratarse de productos sanitarios, no se admite devolución de las lentillas una vez se confirme que el envío ha llegado en buenas condiciones.



¿Qué ocurre si las lentillas llegan en malas condiciones o tienen una graduación equivocada?



Para esas situaciones, disponemos de un servicio de devolución gratuito. Si recibes las lentillas en malas condiciones, contacta con nosotros antes de 12 horas desde la recepción del paquete para que podamos programarte la devolución.



¿Cómo puedo saber la fecha de caducidad de las lentillas?



La mayoría de las lentillas se envasan individualmente en pequeños recipientes llamadas "blísters", sellados y cubiertos con solución salina, para que permanezcan totalmente hidratadas hasta su uso. En estos envases encontrarás indicada la fecha de caducidad, escrita de dos maneras:



- Utilizando la abreviatura **EXP**
- Usando el símbolo **del reloj de arena**, por ejemplo, 🕒 2026/01

¿Tenéis descuentos especiales para tiendas o profesionales?



Sí, disponemos de descuentos y ventajas exclusivas para profesionales. Contacta con nosotros a través de administracion@focal_vision.es aportando la información de tu negocio, y te haremos llegar nuestro dossier para profesionales.



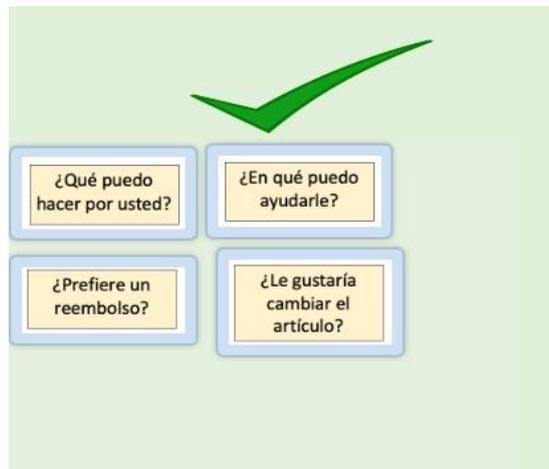
Cofinanciado por el
programa Erasmus+
de la Unión Europea

Proyecto núm. 2019-1-DE02-KA202-006100. El apoyo de la Comisión Europea para la producción de esta publicación no constituye una aprobación del contenido, el cual refleja únicamente las opiniones de los autores, y la Comisión no se hace responsable del uso que pueda hacerse de la información contenida en la misma.



Esta obra está distribuida bajo licencia [Atribución-CompartirIgual 4.0 Internacional \(CC BY-SA 4.0\)](https://creativecommons.org/licenses/by-sa/4.0/)

6. ¿Cuál es la forma recomendable de acercarse a un cliente? Escribe las frases más formales al recuadro con el tick



7. Tras escuchar el audio, completa el diálogo con las frases adecuadas

Clienta: Disculpe, ¿puede ayudarme? ✓
Dependiente: Sí, por supuesto, ¿qué puedo hacer...? ✓
Clienta: Hace dos semanas compré estas gafas fotocromáticas, por recomendación de mi oculista. Sin embargo, en estos días de uso he comprobado que no funcionan corr... ✓. La tonalidad de los cristales es siempre la misma, y no noto ✓ una buena protección UV cuando el sol está más fuerte.
Dependiente: Comprendo ✓. La verdad es que no es habitual que salgan defectuosas ✓, porque es un modelo de última generación ✓. Deberían adaptar automáticamente su tonalidad de color en función de la exposición a los rayos UV, ofreciendo una protección completa contra los deslumbramientos y los rayos UV.
Clienta: Exactamente ✓, pero ya le digo que estas no cambian su tono.
Dependiente: En ese caso, siendo un defecto de fabric... ✓, por supuesto que nos hacemos cargo. ¿Le gustaría cambiarlas ✓ por otro artículo u obtener un reembolso ✓?
Clienta: Me gustaría cambiarlas por unas gafas similares, pero que no sean fotocromáticas - unas gafas tradicionales. ¿Las tendrían con una montura similar?
Dependiente: Permitame un momento ✓ que lo compruebe, por favor. Veamos... sí, las tenemos en color marrón, gris y azul, en degradado o en color uniforme. Todas ofrecen protección en condiciones de luz media o intensa ¿Cuál preferiría? ✓
Clienta: Creo que en tono gris me favorecerá más, y mejor para luz intensa.
Dependiente: Perfecto, aquí las tiene ✓. Úselas durante un par de días, y si no le encajan, simplemente tráigalas de nuevo. No olvide conservar el ticket de compra ✓.
Clienta: Muchas gracias. Es usted muy amable ✓. Así lo haré.
Dependiente: Gracias a usted por confiar ✓ en FOCAL Visión.

8.- Tu amiga Sheila ha comprado unas gafas por internet, pero no está contenta con el producto. Sheila no entiende el proceso para solicitar la devolución de su compra. Lee la información, y después completa el texto para explicárselo,

La empresa permite devolver los productos durante las dos semanas ✓ posteriores a la compra. Primero, debes solicitar ✓ la autorización para la devolución ✓ y rellenar ✓ un formulario con tus datos ✓ personales.
Si el producto está dañado ✓ o es defectuoso ✓, tienes que informar ✓ por correo electrónico a la empresa. En ese caso, la devolución es gratuita ✓.
Si el producto está en perfectas ✓ condiciones, devolverlo cuesta ✓ 4 euros, y vienen a recogerlo ✓ a tu casa.

9.- Coloca las opiniones debajo del símbolo que corresponde:

		
<p>Las gafas estaban perfectas</p> <p>Las gafas estaban perfectas, el envío puntual. Todo correcto</p> <p>las gotas caducaban muy pronto por lo... las gotas caducaban muy pronto por lo demas bien</p>	<p>Gafas polaroid</p> <p>Gafas polaroid, de una calidad aceptable a un precio normal.</p>	<p>No cumplen los plazos de entrega</p> <p>He hecho un pedido el día 27 con entrega 24-48h porque ponía que había stock. Es día 2 y sigo esperando a que llegue. No lo recomiendo, muy mala experiencia</p> <p>Pésima atención al cliente</p> <p>Pésima atención al cliente, no lo cogen, desde el 26 de abril esperando un pedido, ahora ha llegado roto y no contestan a los email, ni al teléfono</p>

10. Has recibido un correo de un cliente comunicando un problema con su compra. Fíjate en el correo electrónico de ejemplo de la imagen y escríbele una respuesta adecuada, usando los datos del cliente y la incidencia para completar la información que falta.

Solución de muestra

Estimado don Luis:

Lamentamos mucho que haya tenido una experiencia negativa con las gafas bifocales adquiridas en FOCAL Visión. Hemos investigado el problema y parece que la bisagra izquierda presenta un defecto de fabricación. Hemos remitido esta incidencia a José Antonio Macías, nuestro Jefe de Servicio de Reparaciones. Siguiendo nuestra política de empresa, repararemos sus gafas de manera gratuita. Mientras tanto, nos gustaría ofrecerle un bono de 10% de descuento en futuras compras, por las molestias. Nos comunicaremos con usted próximamente para informarle sobre el estado de su reclamación. Una vez más, nos disculpamos sinceramente por las molestias. Por favor, avísenos si podemos responder a alguna pregunta más. Estaremos encantados de ayudarle.

Saludos cordiales

Isabel Martínez Gómez

Servicio de Atención al Cliente FOCAL Visión

11. Responde oralmente a las siguientes preguntas.

1. ¿Qué otro nombre tiene el servicio al cliente?

Atención al cliente



Cofinanciado por el
programa Erasmus+
de la Unión Europea

Proyecto núm. 2019-1-DE02-KA202-006100. El apoyo de la Comisión Europea para la producción de esta publicación no constituye una aprobación del contenido, el cual refleja únicamente las opiniones de los autores, y la Comisión no se hace responsable del uso que pueda hacerse de la información contenida en la misma.



Esta obra está distribuida bajo licencia [Atribución-CompartirIgual 4.0 Internacional \(CC BY-SA 4.0\)](https://creativecommons.org/licenses/by-sa/4.0/)

2. ¿Cómo se llaman las normas para la atención con cortesía al cliente por teléfono?

Etiqueta telefónica

3. Un cliente contento con los servicios prestados es un cliente...

Satisfecho

4. Asegurar que el cliente no escoja a la competencia se dice...

Fidelizar

5. Las políticas de una empresa que afectan a la comercialización y envío de sus productos son las condiciones de... Venta

6. Cuando los clientes están en desacuerdo con el producto o servicio, pueden presentar una...

Reclamación

7. Para compensar por las incidencias, se puede ofrecer al cliente un bono de...

Descuento

8. Normalmente, ante defectos de fábrica del producto, el cliente podrá elegir un cambio o un...

Reembolso

14. Completa los siguientes enunciados con la información del vídeo:

Hace **50** años, la óptica era un comercio **tradicional**.

Los ópticos tenían un solo punto de **venta** y pocos **empleados**.

Las **ópticas** se pueden clasificar en cinco **categorías**.

Se distingue entre: grandes cadenas, **franquicias**, grupos de compra, independientes y **operadores** online.

Las ópticas no son sólo establecimientos sanitarios, sino que también aportan **moda** y nuevas **tendencias**.



Cofinanciado por el
programa Erasmus+
de la Unión Europea

Proyecto núm. 2019-1-DE02-KA202-006100. El apoyo de la Comisión Europea para la producción de esta publicación no constituye una aprobación del contenido, el cual refleja únicamente las opiniones de los autores, y la Comisión no se hace responsable del uso que pueda hacerse de la información contenida en la misma.



Esta obra está distribuida bajo licencia [Atribución-CompartirIgual 4.0 Internacional \(CC BY-SA 4.0\)](https://creativecommons.org/licenses/by-sa/4.0/)