

Sector: Comercio

TEMA 8: *El servicio postventa*

<u>Unidad: 8</u>	<u>Actividad 1</u>
Objetivo	<p>Conocer aspectos importantes del servicio postventa</p> <p>Adquirir vocabulario específico</p>
Duración Estimada	10'

El **servicio postventa** (también escrito posventa) es la acción de seguir prestando servicio al cliente, es decir, tras realizar la venta al cliente, hay que seguir manteniendo una relación con dicho cliente, y, es de máxima importancia al igual que el proceso anterior a la venta.

Con el servicio postventa se consigue que el cliente se convierta en un comprador continuado, mediante:

La **personalización** de la **atención** al cliente

Dando valor a la **opinión** del cliente y atendiendo sus necesidades

La satisfacción del cliente conseguirá la captación de nuevos clientes, mediante su **recomendación** a amigos y familiares

Si la reacción del cliente no es completamente positiva, debe entenderse como una **oportunidad de aprendizaje** y mejora de los aspectos negativos.

1.- Tras leer las definiciones, completa las siguientes frases:

	<p>La acción de seguir prestando una buena atención al cliente aun después de la etapa de venta.</p> <p style="text-align: center;">_____</p>
---	--



La _____ es una de las mejores formas de captar nuevos clientes.



Las sugerencias y posibles críticas de nuestra clientela se ha de entender como _____:




En el servicio al cliente, su _____ es muy importante.





Una forma exitosa de fidelizar a un cliente es _____ de la atención.

<u>Unidad: 8</u>	<u>Actividad 2</u>
Objetivo	Conocer estrategias de posventa. Trabajar expresiones útiles en la posventa
Duración Estimada	10'

2. Escucha el audio y conecta las ventajas con una de las tres estrategias posventa.







Presencia de la compañía en la mente del cliente

Contactar con antiguos clientes

Reforzar vínculos empresa-cliente

Cerrar nuevas compras

Adaptarse a los gustos personales

Compartir un boletín de noticias

<u>Unidad: 8</u>	<u>Actividad 3</u>
Objetivo	Saber cómo conocer la opinión de un cliente tras un servicio. Comprensión de textos escritos y vocabulario básico.
Duración Estimada	10'

3.-Escucha el audio y completa a cada hueco las palabras correctas:

Uno de los mejores ejemplos de [] que se pueden llevar a cabo en un [] es solicitar la [] al cliente una vez que se ha completado la compra. De esta forma, el comprador podrá [] el proceso en su conjunto y, si lo considera adecuado, completar dicha opinión con un []. Además, también podemos diseñar un breve [] adaptado a las necesidades de la empresa. Esta [] es especialmente valiosa para el [], ya que le permite conocer qué elementos de la venta son [] y cuáles de ellos son los que ofrecen mejor respuesta por parte de los clientes. No se debe olvidar que la mejor [] es aquella centrada en el [], por lo que habrá que tenerle siempre presente.

- vendedor
- formulario
- buenas prácticas
- mejorables
- consumidor
- información
- valorar
- opinión
- comentario
- servicio posventa
- estrategia de venta

Unidad: 8	Actividad 4
Objetivo	Aprender las formas del presente perfecto. Conjugar las formas del presente perfecto.
Duración Estimada	20'



4.- Lee el correo electrónico que Cristina, la dependienta de la óptica, le escribe a Luisa, su supervisora. Rellena los huecos con el presente perfecto de los verbos que aparecen entre paréntesis:

Buenos días, Luisa:

Esta mañana _____ (venir) a la óptica Francisco José, el representante comercial de "Visión y Más", que es una nueva empresa distribuidora de gafas de lectura y líquido para lentillas a nivel provincial. Nos _____ (traer) el último catálogo de gafas de sol, con las primeras marcas del mercado. También me _____ (asesorar) sobre las novedades en lentillas desechables. Yo - _____ (tomar) nota de la información más relevante que Francisco José me _____ (explicar), para poder trasladártela el jueves por la tarde.

Francisco José me _____ (decir) que te llamará la próxima semana para preguntarte si - _____ (decidir) el pedido que quieres hacer. También me _____ (encargar) que te diga que nos _____ (reservar) un buen descuento por volumen de compra y se - _____ (comprometer) a servirnos la mercancía muy rápidamente.

Un saludo,

Cristina

Unidad: 8	Actividad 5
Objetivo	Practicar la interacción escrita. Afianzar y usar las formas del presente perfecto.
Duración Estimada	15'

5. Recibes un correo electrónico de tu jefa que ha no podido ir hoy a trabajar porque estaba enferma. Contesta a su correo y coméntale todo lo que has hecho a lo largo de la mañana. Para ello puedes ayudarte

_ ↗ ✕
A/A Martín

geoptica@ugr.es

A/A Martín

Hola Martín!

Hoy no voy a asistir a la óptica porque me encuentro enferma. Estoy segura que podrás atender perfectamente a la clientela tú solo. Te agradecería que por favor al final de la jornada me escribas un correo y me informes de cómo ha ido la mañana. Recuerda que hay que reponer el expositor de gafas de sol, que quedan por hacer algunos cambios en el escaparate y muy importante hay que llamar a algunos clientes y clientas para hacerles el seguimiento de postventa.

Un saludo

Julia

Recepcionar un paquete

Llamar a un cliente para preguntar su satisfacción con las recientes gafas de graduación que ha comprado

Atender a una clienta en el seguimiento del uso de las lentillas

Actualizar la base de datos de los nuevos clientes

Responder a una consulta de una cliente por correo electrónico.

Actualizar la base de datos de los nuevos clientes



Estimada Julia:



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: 8</u>	<u>Actividad 6</u>
Objetivo	Trabajar la comprensión de textos orales y afianzar los contenidos léxicos aprendidos
Duración Estimada	15'

6. Escucha este audio sobre el servicio posventa y decide si las afirmaciones son verdaderas o falsas:

1. Es indispensable contar con un servicio de atención al cliente que solucione los problemas cuando estos aparecen

- a. Verdadero
- b. Falso

2. El servicio posventa debe resolver los problemas del comprador de forma rápida y efectiva solamente si están relacionados con el producto

- a. Verdadero
- b. Falso

3. Si el cliente desea hacer una reclamación, únicamente debe existir una vía de comunicación con la empresa

- a. Verdadero
- b. Falso

4. No es recomendable disponer de un contacto vía de contacto diferente al correo electrónico

- a. Verdadero
- b. Falso

5. Los servicio posventa mencionados son iguales en todas las empresas y tipos de negocio

- a. Verdadero
- b. Falso

6. Es indispensable que el servicio de atención al cliente sea eficiente

- a. Verdadero
- b. Falso

<u>Unidad: 8</u>	<u>Actividad 7</u>
Objetivo	Trabajar el vocabulario y las estructuras para la atención telefónica al cliente
Duración Estimada	15'

7.- Ordena las siguientes frases para construir un diálogo de atención telefónica al cliente:

Ciente: Vale, ya lo he hecho. ^ v

Ciente: Muy amable, ya pensaba que me quedaría sin él. ^ v

Ciente: No, no aparece nada, como le he dicho. No funciona la página web y yo estoy perdiendo el tiempo. ^ v

Empleada FOCAL Visión: Por supuesto. Me comenta que está realizando un pedido por la página web de la tienda y ha tenido un problema. ¿De qué se trata exactamente? ^ v

Empleada FOCAL Visión: Buenos días, óptica FOCAL Visión. Le atiende María, ¿en qué podemos ayudarle? ^ v

Empleada FOCAL Visión: No hay de qué. Estamos para ayudar. ^ v

Ciente: Añado el producto a la cesta de compra y no pasa nada. ^ v

Empleada FOCAL Visión: Es posible que haya un fallo técnico y lo solucionaremos. Pero mientras tanto, voy a ayudarle a comprar el producto que desea. Dígame cuál era y realizaré el proceso de compra desde aquí. ^ v

Empleada FOCAL Visión: Perfecto, pues vamos a intentarlo otra vez. ¿Ha comprobado la cesta de la compra? En ocasiones se añaden productos y aparecen más tarde. ¿Podría verificarlo? Se encuentra en la parte superior y tiene un botón verde. ^ v

Empleada FOCAL Visión: ¿Ahora aparece un 1 al lado del icono de la cesta de la compra? ^ v

Ciente: Sí, he mirado, pero no hay nada. ^ v

Ciente: Sí, la tengo delante. ^ v

Empleada FOCAL Visión: De acuerdo, pues entonces vamos a empezar de nuevo el proceso de compra. Solo tardaremos un par de minutos. Por favor, vuelva a la ficha de producto que desea comprar y seleccione "añadir a la cesta". ^ v

Empleada FOCAL Visión: ¿Tiene la página web todavía abierta? Así podré acompañarle durante el proceso de compra. ^ v

Ciente: Hola María, necesito que me ayudes con el pedido que estoy intentando hacer en vuestra web. ^ v



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/)

a. A-1234567-Z

b. S-20011001-B

4. Qué dato no es obligatorio en una factura?

a. La denominación social del emisor de la factura.

b. La denominación social del receptor de la factura.

c. La fecha de pago.

6. ¿Qué porcentaje de impuesto se aplica a esta venta?

a. 10

b. 4

c. 16

7. ¿Contiene esta factura todos los datos obligatorios?

a. No, le falta la cuota tributaria.

b. No, le falta el precio unitario de los productos.

c. Sí, está completa y es válida.



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: 8</u>	<u>Actividad 9</u>
Objetivo	Trabajar la comprensión oral Aprender cómo tratar una queja de una cliente
Duración Estimada	10'

9. Tras visionar el vídeo, escoge la opción correcta:

1. La cliente está...
 - a. contenta con sus gafas y quiere comprar una funda para meterlas
 - b. satisfecha con sus gafas, pero tiene un problema con ellas
 - c. descontenta y quiere descambiar las gafas
2. ¿Cuál es el problema que tiene?
 - a. Los cristales de las gafas están arañados
 - b. Las gafas vienen defectuosas
 - c. Ninguna de las dos opciones es correcta
3. ¿La dependienta soluciona el problema que tiene la cliente?
 - a. Sí, le arregla el tornillo en el taller
 - b. No, porque tiene que enviar las gafas a fábrica
 - c. No, porque el producto no está en garantía
4. El servicio que presta la dependienta se denomina servicio
 - a. de atención al cliente
 - b. postventa
 - c. de cortesía
5. Cuando la dependienta le dice a la cliente "cualquier cosita está dentro de la garantía" quiere decir que...
 - a. no la atenderá si no es en periodo de garantía
 - b. cualquier servicio que le preste está cubierto por el periodo de garantía
 - c. las pequeñas reparaciones están incluidas en la garantía

<u>Unidad: 8</u>	<u>Actividad 10</u>
Objetivo	Aprender estructuras para el seguimiento telefónico de un cliente
Duración Estimada	15´

10. Completa con la palabra adecuada los siguientes enunciados:

- Cliente: _____

- Dependienta: _____

- Cliente:
Sí, soy yo. _____

- Dependienta:
Hola, soy María. _____

- Cliente:
¡Ay, María! ¿Qué pasa? Hola

- Dependienta:
¿Qué pasa? _____

- Cliente:
Sí, todo muy bien. Gracias

- Dependienta:
Vale, pues nada. _____. Si estás contento, si has tenido algún problema...

- Cliente: _____

. La verdad que estoy supercontento y veo muy bien. Mira, precisamente ahora que me llamáis,

- Dependienta: _____
Sí, claro. Perfecto

- Cliente:
Estupendo

- Dependienta: _____

, ¿vale?

- Cliente: _____
Estupendo

- Dependienta: _____
Muy bien. Muchas gracias.

- Cliente: _____
Gracias a ti, María.

- Dependienta: _____
Gracias, adiós, adiós



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/)

Unidad: 8	Actividad 11
Objetivo	Conocer los competidores dentro del sector óptico. Aprender vocabulario básico.
Duración Estimada	5'

11. Con ayuda de las definiciones e imágenes, identifica los competidores dentro del sector óptico

	<p>Ópticas independientes que se encuentran en la misma zona de influencia</p> <p>_____</p>
	<p>. Tiendas especializadas en la venta de gafas de sol, que ofrecen un amplio surtido de marcas y modelos</p> <p>_____</p>
	<p>Boticas donde se venden gafas para ver de cerca, que suelen ser adquiridas por personas de avanzada edad por tener presbicia o "vista cansada"</p> <p>_____</p>



Establecimientos no oficiales que ofrecen gafas de sol de ínfima calidad



Grandes cadenas como Visionlab, General Óptica, Solóptica, Alain Afflelou

Unidad: 8	Actividad 12
Objetivo	Trabajar la expresión oral Repasar los contenidos de la unidad
Duración Estimada	5'

12. Contesta oralmente a estas preguntas:

1. ¿Cuál es el elemento fundamental para la resolución satisfactoria de las necesidades y expectativas de los clientes?
2. ¿Cómo podemos fidelizar a un cliente después de una primera compra?
3. ¿Cuál es uno de los mejores ejemplos de buenas prácticas en el servicio posventa?
4. ¿Cuál es el participio pasado correcto del verbo “decir”: dicho o dido?
5. Usted trabaja para la óptica FOCAL Visión. ¿Cómo atendería a una llamada que recibe por la tarde?
6. Al emitir una factura, es imprescindible que aparezca el número de identificación fiscal (CIF) de ambas partes.
7. ¿Cómo se le denomina a un establecimiento especializado en la venta de gafas de sol?



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.- Tras leer las definiciones, completa las siguientes frases:

	<p>La acción de seguir prestando una buena atención al cliente aun después de la etapa de venta.</p> <p><u>Servicio posventa</u></p>
	<p>La <u>recomendación</u> es una de las mejores formas de captar nuevos clientes.</p>
	<p>Las sugerencias y posibles críticas de nuestra clientela se ha de entender como <u>una oportunidad de aprendizaje</u>.</p>





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/)

	<p>En el servicio al cliente, su <u>opinión</u> es muy importante.</p>
	<p>Una forma exitosa de fidelizar a un cliente es <u>personalizar</u> de la atención.</p>

2. Escucha el audio y conecta las ventajas con una de las tres estrategias posventa.

		
<p>Presencia de la compañía en la mente del cliente</p> <p>Cerrar nuevas compras</p>	<p>Contactar con antiguos clientes</p> <p>Reforzar vínculos empresa-cliente</p>	<p>Adaptarse a los gustos personales</p> <p>Compartir un boletín de noticias</p>

3.-Escucha el audio y completa a cada hueco las palabras correctas:

Uno de los mejores ejemplos de **buenas prácticas** que se pueden llevar a cabo en un **servicio posventa** es solicitar la **opinión** al cliente una vez que se ha completado la compra. De esta forma, el comprador podrá **valorar** el proceso en su conjunto y, si lo considera adecuado, completar dicha opinión con un **comentario**. Además, también podemos diseñar un breve **formulario** adaptado a las necesidades de la empresa. Esta **información** es especialmente valiosa para el **vendedor**, ya que le permite conocer qué elementos de la venta son **mejorables** y cuáles de ellos son los que ofrecen mejor respuesta por parte de los clientes. No se debe olvidar que la mejor **estrategia de venta** es aquella centrada en el **consumidor**, por lo que habrá que tenerle siempre presente.

4.- Lee el correo electrónico que Cristina, la dependienta de la óptica, le escribe a Luisa, su supervisora. Rellena los huecos con el presente perfecto de los verbos que aparecen entre paréntesis:

Buenos días, Luisa:

Esta mañana **ha venido** (venir) a la óptica Francisco José, el representante comercial de "Visión y Más", que es una nueva empresa distribuidora de gafas de lectura y líquido para lentillas a nivel provincial. Nos **ha traído** (traer) el último catálogo de gafas de sol, con las primeras marcas del mercado. También me **ha asesorado** (asesorar) sobre las novedades en lentillas desechables. Yo **he tomado** (tomar) nota de la información más relevante que Francisco José me **ha explicado** (explicar), para poder trasladártela el jueves por la tarde.

Francisco José me **ha dicho** (decir) que te llamará la próxima semana para preguntarte si **has decidido** (decidir) el pedido que quieres hacer. También me **ha encargado** (encargar) que te diga que nos **ha reservado** (reservar) un buen descuento por volumen de compra y se **ha comprometido** (comprometer) a servirnos la mercancía muy rápidamente.

Un saludo,

Cristina

5. Recibes un correo electrónico de tu jefa que ha no podido ir hoy a trabajar porque estaba enferma. Contesta a su correo y coméntale todo lo que has hecho a lo largo de la mañana. Para ello puedes ayudarte



Estimada Julia:

Espero que te recuperes pronto. Hoy ha sido un día de mucha actividad.

Por la mañana, después de leer tu correo, he repuesto el expositor de gafas de sol y he colocado todos los modelos de gafas nuevas que nos han llegado. Después he hecho los cambios que habíamos acordado el pasado viernes.

Una vez finalizadas las tareas en tienda, he actualizado la base de datos con el listado de nuevos clientes/as.

He llamado por teléfono al cliente de Alosno, para saber cómo le ha ido con sus nuevas gafas graduadas y por si necesitaba algún tipo de asesoramiento. Me ha mostrado su contento tanto con el producto como con nuestro seguimiento personalizado de posventa.

Sobre las 12:00 ha llegado una clienta para hacerle el seguimiento con las lentillas. He vuelto a explicarle todo el proceso y lo hemos hecho conjuntamente.

Por último, he respondido a una consulta por correo electrónico, de un cliente que necesita comprarse unas gafas para el trabajo.

Como puedes comprobar no he parado, pero la verdad es que estoy muy contenta con nuestro servicio posventa, ya que ayuda bastante a fidelizar a nuestra clientela.

Un saludo

Martín



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. Escucha este audio sobre el servicio posventa y decide si las afirmaciones son verdaderas o falsas:

1. Es indispensable contar con un servicio de atención al cliente que solucione los problemas cuando estos aparecen

- a. Verdadero
- b. Falso

2. El servicio posventa debe resolver los problemas del comprador de forma rápida y efectiva solamente si están relacionados con el producto

- a. Verdadero
- b. Falso

3. Si el cliente desea hacer una reclamación, únicamente debe existir una vía de comunicación con la empresa

- a. Verdadero
- b. Falso

4. No es recomendable disponer de un contacto vía de contacto diferente al correo electrónico

- a. Verdadero
- b. Falso

5. Los servicio posventa mencionados son iguales en todas las empresas y tipos de negocio

- a. Verdadero
- b. Falso

6. Es indispensable que el servicio de atención al cliente sea eficiente

a. Verdadero



b. Falso

7.- Completa la conversación telefónica entre María y su jefe, quién está fuera de la tienda por viaje de negocios y le ha dado las instrucciones a María para actualizar los precios para aplicarles el descuento por Black Friday.

Empleada FOCAL Visión: Buenos días, óptica FOCAL Visión. Le atiende María, ¿en qué podemos ayudarle?

Cliente: Hola María, necesito que me ayudes con el pedido que estoy intentando hacer en vuestra web.

Empleada FOCAL Visión: Por supuesto. Me comenta que está realizando un pedido por la página web de la tienda y ha tenido un problema. ¿De qué se trata exactamente?

Cliente: Añado el producto a la cesta de compra y no pasa nada.

Empleada FOCAL Visión: ¿Tiene la página web todavía abierta? Así podré acompañarle durante el proceso de compra.

Cliente: Sí, la tengo delante.

Empleada FOCAL Visión: Perfecto, pues vamos a intentarlo otra vez. ¿Ha comprobado la cesta de la compra? En ocasiones se añaden productos y aparecen más tarde. ¿Podría verificarlo? Se encuentra en la parte superior y tiene un botón verde.

Cliente: Sí, he mirado, pero no hay nada.

Empleada FOCAL Visión: Perfecto, pues vamos a intentarlo otra vez. ¿Ha comprobado la cesta de la compra? En ocasiones se añaden productos y aparecen más tarde. ¿Podría verificarlo? Se encuentra en la parte superior y tiene un botón verde.

Cliente: Sí, he mirado, pero no hay nada.

Empleada FOCAL Visión: De acuerdo, pues entonces vamos a empezar de nuevo el proceso de compra. Solo tardaremos un par de minutos. Por favor, vuelva a la ficha de producto que desea comprar y seleccione "añadir a la cesta".

Cliente: Vale, ya lo he hecho.

Empleada FOCAL Visión: ¿Ahora aparece un 1 al lado del icono de la cesta de la compra?

Cliente: No, no aparece nada, como le he dicho. No funciona la página web y yo estoy perdiendo el tiempo.

Empleada FOCAL Visión: Es posible que haya un fallo técnico y lo solucionaremos. Pero mientras tanto, voy a ayudarle a comprar el producto que desea. Dígame cuál era y realizaré el proceso de compra desde aquí.

Cliente: Muy amable, ya pensaba que me quedaría sin él.

Empleada FOCAL Visión: No hay de qué. Estamos para ayudar.

8. Contesta a las siguientes preguntas en relación a los datos de la factura:

1. En el ejemplo, ¿cuál es el número de factura?

a. F34224

b. 231/22



2. ¿Aparece la fecha de expedición?

a. No, no aparece

b. Sí, el 10 de junio



3. ¿Cuál es el CIF del vendedor?

a. A-1234567-Z

b. S-20011001-B



4. ¿Qué dato no es obligatorio en una factura?

a. La denominación social del emisor de la factura.

b. La denominación social del receptor de la factura.

c. La fecha de pago.



6. ¿Qué porcentaje de impuesto se aplica a esta venta?

a. 10

b. 4

c. 16



7. ¿Contiene esta factura todos los datos obligatorios?

a. No, le falta la cuota tributaria.

b. No, le falta el precio unitario de los productos.

c. Sí, está completa y es válida.



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/)

9. Tras visionar el vídeo, escoge la opción correcta:

1. La clienta está...

- a. contenta con sus gafas y quiere comprar una funda para meterlas
- b. satisfecha con sus gafas, pero tiene un problema con ellas
- c. descontenta y quiere descambiar las gafas

2. ¿Cuál es el problema que tiene?

- a. Los cristales de las gafas están arañados
- b. Las gafas vienen defectuosas
- c. Ninguna de las dos opciones es correcta

3. ¿La dependienta soluciona el problema que tiene la clienta?

- a. Sí, le arregla el tornillo en el taller
- b. No, porque tiene que enviar las gafas a fábrica
- c. No, porque el producto no está en garantía

4. El servicio que presta la dependienta se denomina servicio

- a. de atención al cliente
- b. postventa
- c. de cortesía

5. Cuando la dependienta le dice a la clienta " cualquier cosita está dentro de la garantía" quiere decir que...

- a. no la atenderá si no es en periodo de garantía
- b. cualquier servicio que le preste está cubierto por el periodo de garantía
- c. las pequeñas reparaciones están incluidas en la garantía

10. Completa con la palabra adecuada los siguientes enunciados:

- Cliente: **¿Si?**

- Dependienta: **Hola, buenos días, ¿Javier?**

- Cliente:

Sí, soy yo. **¿Quién es?**

- Dependienta:

Hola, soy María. **Te llamo de Opticalia, de Punta Umbría**

- Cliente:

¡Ay, María! ¿Qué pasa? Hola

- Dependienta:

¿Qué pasa? **¿Bien todo?**

- Cliente:

Sí, todo muy bien. Gracias

- Dependienta:

Vale, pues nada. **Era ver qué tal vas con tus lentes de contacto.** Si estás contento, si has tenido algún problema...

- Cliente:

Nada ningún problema. La verdad que estoy supercontento y veo muy bien. Mira, precisamente ahora que me llamáis, **¿puedo aprovechar para encargar un par de cajas más para el siguiente mes?**

- Dependienta:

Sí, claro. Perfecto

- Cliente:

Estupendo

- Dependienta:

Pues lo anotamos en tu ficha y ya te llamamos por teléfono cuando estén aquí las lentes, ¿vale?

- Cliente:

Estupendo

- Dependienta:

Muy bien. Muchas gracias. **Que tengas buen día**

- Cliente:

Gracias a ti, María. **Igualmente.**

- Dependienta:

Gracias, adiós, adiós



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/)

11. Con ayuda de las definiciones e imágenes, identifica los competidores dentro del sector óptico

	<p>Ópticas independientes que se encuentran en la misma zona de influencia</p> <p><u>Establecimientos de óptica</u></p>
	<p>. Tiendas especializadas en la venta de gafas de sol, que ofrecen un amplio surtido de marcas y modelos</p> <p><u>Comercios de gafas de sol</u></p>
	<p>Boticas donde se venden gafas para ver de cerca, que suelen ser adquiridas por personas de avanzada edad por tener presbicia o “vista cansada”</p> <p><u>Farmacias</u></p>



Establecimientos no oficiales que ofrecen gafas de sol de ínfima calidad

Bazares y venta ambulante



Grandes cadenas como Visionlab, General Óptica, Solóptica, Alain Afflelou

Ópticas pertenecientes a grandes grupos comerciales

12. Contesta oralmente a estas preguntas:

1. ¿Cuál es el elemento fundamental para la resolución satisfactoria de las necesidades y expectativas de los clientes?

El servicio posventa

2. ¿Cómo podemos fidelizar a un cliente después de una primera compra?

Ofreciendo descuentos en nuestros productos y servicios

3. ¿Cuál es uno de los mejores ejemplos de buenas prácticas en el servicio posventa?

Solicitar la opinión 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/)

4. ¿Cuál es el participio pasado correcto del verbo “decir”: dicho o dido?

dicho

5. Usted trabaja para la óptica FOCAL Visión y se llama Gonzalo. ¿Cómo atendería a una llamada que recibe por la tarde?

Buenas tardes, óptica FOCAL Visión. Le atiende Gonzalo, ¿en qué podemos ayudarle?

6.. Al emitir una factura, ¿es imprescindible que aparezca el número de identificación fiscal (CIF) de ambas partes?

Sí

7. ¿Cómo se le denomina a un establecimiento especializado en la venta de gafas de sol?

Comercios de gafas de sol



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/)