



Guía para el Aprendizaje N° 8

Fecha desde: 15 a 26 Junio de 2020

Nombre:..... Curso:.....

Atención de Clientes Nivel: NM3 B y C

OA: Atender Clientes internos y externos de la empresa, de acuerdo a sus necesidades y demandas, aplicando técnicas de relaciones públicas, de comunicación oral y escrita, en forma presencial o a distancia, vía teléfono, correo electrónico u otro medio.

Unidad: 1 **Derechos y Deberes de los consumidores**

Activación del pensamiento:

Una forma eficiente de fidelizar a los clientes, es aplicando el protocolo establecido en la empresa, para ello es fundamental conocer y aplicar los Derechos y Deberes que emana de la Ley del consumidor (SERNAC).

DERECHOS:

Derecho: A elegir libremente un determinado bien o servicio

Derecho: A acceder a una información veraz y oportuna

Derecho: A no ser discriminado **arbitrariamente** por parte de los proveedores de bienes y servicios

Derecho: A la seguridad en el consumo de bienes y servicios

Derecho: A la reparación e **indemnización**

Derecho: A la educación para un consumo responsable

Derecho: A **retracto** o a terminar un contrato o venta sin la voluntad del **proveedor**

Derecho: A **garantía**, cambio, devolución del dinero o reparación

Derecho: A cerrar cuenta bancaria o de multitienda en 10 días sin que le pongan problemas

Derecho: A la libertad de aceptar los productos o rechazar ventas atadas de productos y servicios no solicitados

Derecho: A que las empresas no cambien las condiciones o **costos** del contrato si usted no está de acuerdo

Derecho: A contar con la validez de una **cotización**

Derecho: A que no se envíen a su domicilio o lugar de trabajo, productos o **contratos**

Derecho: A que no le exijan comprar con la tarjeta de la casa comercial donde está comprando

Derecho: A que al renovar o reponer su tarjeta, no se cambien las condiciones contratadas, ni le impongan un nuevo contrato

Derecho: A cancelar la **hipoteca** en 15 días y a que ésta sólo garantice el **crédito** y no todas sus deudas

Derecho: A que no limiten su medio de pago electrónico en caso de que tenga cuenta en otro banco.



DEBERES:

Deber: Realizar sus compras y contrataciones sólo en el comercio establecido

Deber: Leer detalladamente los contratos antes de firmarlos

Deber: Tomar sus decisiones de compra libre e informadamente

Deber: Exigir el cumplimiento de lo informado por la publicidad

Deber: Rechazar los cobros por bienes o servicios que no haya solicitado

Deber: Informarse sobre los bienes y servicios ofrecidos en el mercado (precio, condiciones de contratación, etc.)

Deber: Solicitar la reparación o indemnización por los daños materiales y morales derivados de actos de consumo

Deber: Tomar las medidas que eviten riesgos derivados del uso o consumo de bienes y servicios

Deber: No hacer denuncias sin fundamento en contra de los proveedores de bienes y/o servicios

Deber: Informarse y buscar los medios para acceder a la educación que le permita ser un consumidor responsable

Síntesis:

La relevancia de una buena atención de clientes, resulta de la implementación y el cumplimiento de los Derechos y Deberes antes mencionados, de acuerdo a la Normativa vigente.

Actividad:

- 1) Vocabulario técnico: buscar el significado correspondiente de cada una de las palabras destacadas en el texto.

Se pide:

Registre de manera manuscrita el desarrollo de la o las respuesta (s) de la actividad en su cuaderno.

Se solicita **tomar fotografías legibles** de las respuestas y enviar al correo del profesor (a) respectivo. Por favor identifíquese claramente con nombre, apellido y curso.

Evaluación: Formativa

Tercero C enviar a carrasco.monica.ruth@gmail.com

Tercero B enviar a profedanielsepulvedap@gmail.com

Plazo de envío: viernes 26 de Junio 2020