## AP 3 **Dificultats en l'atenció al client**

L’objectiu d’aquesta activitat és reconèixer els obstacles en l’atenció al client per evitar-los i aconseguir una comunicació eficient.

Indiqueu quines mancances tenen les següents respostes o actituds en el context de l’atenció al client i com es podrien millorar en cada cas.

1. Ara no hi ha ningú que el pugui atendre, haurà de tornar un altre dia.
2. Em sap greu que s’hagi hagut d’esperar, és que la recepcionista és nova.
3. Fem esperar 10 minuts un client amb cita prèvia, quan sortim a rebre’l ens disculpem pel retard perquè ens havia sorgit una altra cosa.
4. Un client vol un producte que no tenim en estoc, li diem que el producte s’ha acabat i que no sabem quan arribarà.