AP 4 ACTITUDS POSIVITES DAVANT DEL CLIENT:

**Cal fer l’activitat en grup de 2 alumnes:**

**Un alumne farà la funció de client i l’altre la d’empleat d’una empresa comercial.**

* Un client ha comprat una torradora a la botiga **Mediamarkt** de Tarragona( l’empresa es dedica a la venda d’electrodomèstics)fa 15 dies i quan obre la caixa troba la palanca lateral trencada, de manera que no la pot fer funcionar.
* El client es desplaça fins el punt de venda per fer la reclamació amb la finalitat de que solucionin el problema.
* Entra a l’establiment i explica a una venedora que la torradora no funciona. La venedora l’informa que cal que faci la reclamació al departament d’atenció al client que hi ha a l’entrada.
* El client es persona davant de l’empleat del departament d’atenció al client i l’empleat inicia una conversa amb actitud positiva seguint el guió de la Taula Comunicació oral (diapositiva 24):
1. Seguint l’ordre d’actituds positives vers els clients , cal redactar un diàleg entre l’empleat i el client.
2. Cal que el diàleg sigui positiu i l’empleat doni una solució al client.
3. El resultat de la conversa pot ser satisfactori o no pel client, però cal respectar les actituds positives vers els clients.
4. El client pot contestar positiva o negativament.
5. El client pot no estar satisfet amb la resposta de l’empleat.
6. Una vegada escrit el diàleg, escenificar la conversa entre empleat i client en veu alta i exposar-ho a classe.
7. Cal gravar la conversa amb el telèfon mòbil.