

## TEMA 9

Pag 134, 135, 140, 141

### 1 Define:

- Queja: manifestación de disconformidad con algo o alguien
- Reclamación: Petición, con derecho y mediante instancia, de algo
- Sugerencia: proponer o aconsejar algo

2. ¿Que representa una queja o reclamación? Una oportunidad para mejorar el funcionamiento de la empresa.

4. ¿Que acciones se pueden llevar a cabo gracias a la adecuada gestión de quejas y reclamaciones? Comunicación y identificación de los clientes, perfeccionar la empresa, mejorar la gestión farmacéutica, fidelización de clientes, mejorar la imagen y calidad de la farmacia y sus productos.

5 Enumera los elementos básicos que debe incluir el proceso de gestión de quejas o reclamaciones Registrarlas, analizarlas, realizar medidas correctivas y preventivas y evaluar las

6. ¿Que otros instrumentos deben utilizarse para completar la valoración de la satisfacción o insatisfacción de los clientes, además del registro y gestión de quejas y reclamaciones?

Las sugerencias, porque, aunque no sean reclamaciones, suelen ser muy útiles para mejorar aún más.