

## Curso 15.834: quejas

Lea el material y considere estos puntos:

- ¿Qué respuestas son adecuadas? ¿Por qué?
- ¿Cuáles no lo son y por qué?
- ¿Es mejor contestar siempre que callar a veces?
- ¿Qué sacan las empresas de todo ello?