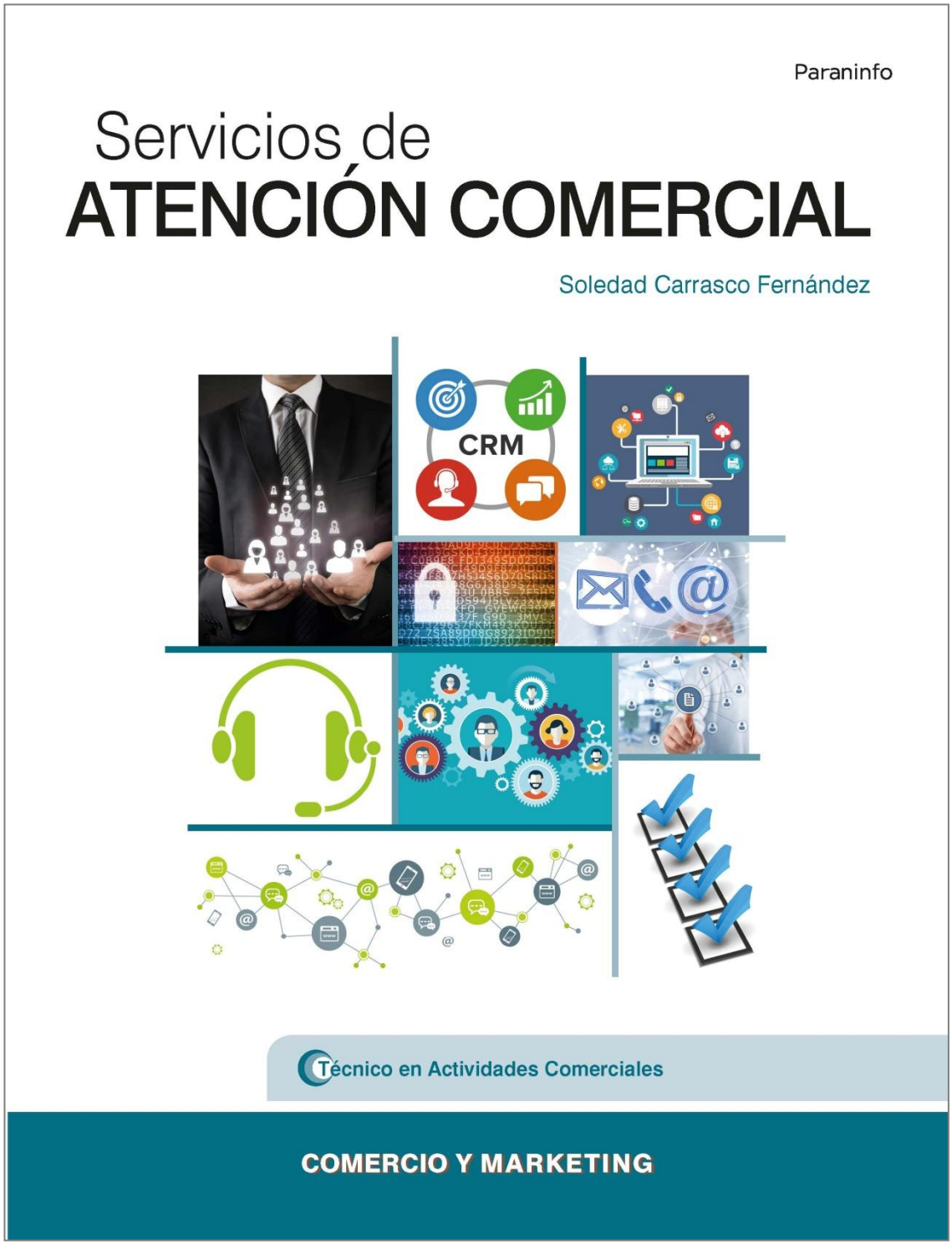


FE DE ERRATAS

Septiembre 2017

A continuación se indican las erratas encontradas en el libro *Servicios de Atención Comercial,* (9788428339476).

Página 38

Se ha modificado el orden de las filas en la Figura 2.11, tal como puede apreciarse en la siguiente imagen:

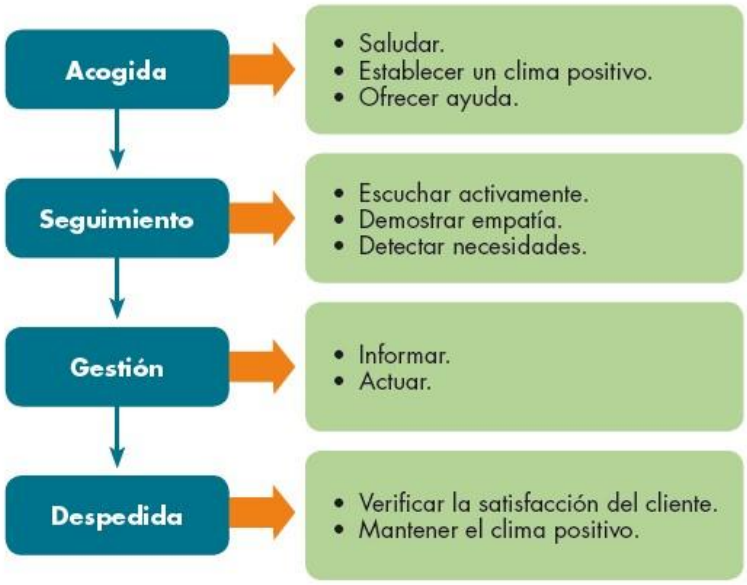
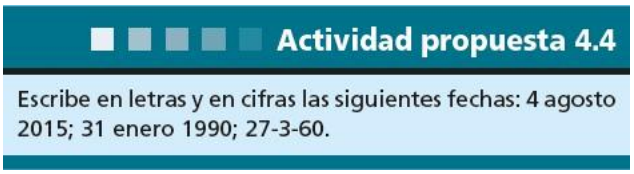


Figura 2.11. Principales actuaciones en las etapas de la atención presencial.

Página 85

En la **Actividad propuesta 4.4** se han corregido las fechas, tal como sigue:



Página 102

En la **Actividad propuesta 4.25** se han añadido las poblaciones de la última fila, tal como sigue:

4.25. Realiza los encabezamientos de las cartas correspondientes a los siguientes datos:

Remitente	Destinatario	Fecha
Mistral, S. A.	Librerías Pemán	4 de agosto de 2017
Avda. Cerro Prieto, 23	c/ Portugal s/n	
Burgos	Logroño	
Transportes Rueda	Miguel Bustos García	6 de noviembre de 2019
P.° Almendros, 20	c/ Maestros, 24 3.° izq.	
Denia (Alicante)	Valencia	
Mario Ledesma Atienza	José Montero Cervantes	17 de mayo de 2018
Violetas, 14	Tetuán de las Victorias s/n	
Ciudad Real	Almagro (Ciudad Real)	

Página 139

En la **Actividad de aplicación 6.15,** se ha corregido el enunciado tal como se muestra en la siguiente imagen:

6.15. Clasifica los archivos según la utilización del documento, de su ubicación y de la forma de crearlo y utilizarlo.

Página 141

En la **Actividad de ampliación 6.33,** se ha corregido la fecha tal como muestra la imagen adjunta:

6.33. Clasifica cronológicamente estas fechas por orden descendente:

a) 17/10/2019.
b) 10/03/2019.
c) 01/04/2019.
d) 03/03/2019.
e) 28/07/2019.
f) 09/09/2019.
g) 31/12/2019.
h) 06/11/2019.
i) 12/05/2019.
j) 14/06/2019.

Página 181

En la **Actividad de aplicación 8.13,** se ha modificado el enunciado y se ha añadido una tabla tras el mismo; ver detalle en la imagen siguiente:

8.13. Relaciona las siguientes incidencias con su nombre correcto (felicitación-sugerencia-reclamación-queja).

Un cliente protesta por haber esperado media hora a ser atendido.
Un cliente exige que le cambien un producto que adquirió cuando ya estaba caducado.
La empresa recibe un escrito en el que un cliente les indica que sería conveniente instalar surtidores de agua en las salas de espera.

Página 192

En la **Actividad propuesta 9.16,** se ha corregido el enunciado; ver detalle a continuación en la imagen:

Actividad propuesta 9.16

¿En qué consiste la voluntariedad en el arbitraje de consumo?

Página 198

En la **Actividad propuesta 10.1,** se ha corregido el enunciado, tal como se muestra a continuación en la imagen:

Actividad propuesta 10.1

Diseña un logosímbolo para Solemío Cosméticos que cuente con todos los elementos de su imagen corporativa.

Página 199

En la **Actividad propuesta 10.10,** se ha modificado el enunciado, tal como se muestra a continuación en la imagen:

Actividad propuesta 10.10

Detecta y corrige los errores lingüísticos que se cometen en la siguiente conversación entre dos trabajadores de Solemío Cosméticos.

—José: «*Eh... hola... ¿cómo te va?*».

—Ana: «*Bueno..., pues..., estoy preocupá*».

—José: «*Jamía, no será pa tanto, ¿vale? Aquí estamos, ¿vale?*».

—Ana: «*Bueno..., pues..., si tú lo dices... bueno...*».

Y en la misma página, en el penúltimo punto, debe poner **Alicia** en lugar de ~~Juan,~~ tal como se muestra a continuación:

- Finaliza la reunión y Alicia hace las llamadas pendientes. En el teléfono de Marisa Llamas salta el buzón de voz.
- Sergio Piña, de Comercial Delsy, llama para hablar con Luis Nosti. Isabel transfiere la llamada.