



Fișa de exerciții privind Mobile Money

MODUL 5

Exercițiul 3

Înțelegerea drepturilor consumatorilor și gestionarea retururilor

Durata estimată a exercițiului

40-50 min

Materiale

Computer, tabletă sau smartphone

Acces la internet

Instrucțiuni

Cercetarea drepturilor consumatorilor

Simularea unui scenariu de returnare

Redactarea unui mesaj de reclamație către serviciul
de asistență pentru clienți

Simulați răspunsul serviciului de asistență pentru
clienți

Evaluați rezultatul



Pasul 1: Cercetați drepturile consumatorilor:

- Vizitați o sursă oficială (de exemplu, Centrul European al Consumatorilor sau site-urile locale de protecție a consumatorilor).
- Identificați drepturile cheie, cum ar fi dreptul de a returna produsele, politicile de rambursare și protecția confidențialității datelor.

Pasul 2: Simularea unui scenariu de returnare:

- Imaginați-vă că ați primit un produs defect sau incorect în urma unei comenzi online.

Pasul 3: Redactați un mesaj de reclamație pentru serviciul de asistență pentru clienți:

Includeți următoarele detalii:

- Numărul comenzii
- Descrierea problemei (de exemplu, produs deteriorat, culoare/dimensiune greșită)
- Soluția dorită (de exemplu, rambursare, înlocuire)

Pasul 4: Simularea răspunsului asistenței pentru clienți:

- Scrieți un răspuns din partea serviciului de asistență pentru clienți, oferind fie o rambursare, fie o înlocuire, fie un credit de magazin.

Etapa 5: Evaluați rezultatul:

- Reflectați asupra faptului dacă răspunsul din partea serviciului de asistență pentru clienți respectă drepturile dumneavoastră în calitate de consumator.
- Dacă nu sunteți mulțumit, descrieți pașii următori (de exemplu, înaintarea problemei către o agenție de protecție a consumatorilor).