

FORMACIÓN PROFESIONAL · ATENCIÓN AL CLIENTE · UNIDAD 1

Comunicar con el cliente

«Cien carteles, como los del año pasado». Si no lo has confirmado, no lo has entendido.

PARA EMPEZAR

En esta unidad aprenderás a...

- Reconocer los elementos de la comunicación con un cliente.
- Identificar las barreras que dificultan la comunicación y cómo superarlas.
- Transmitir un mensaje claro y ordenado, de palabra y por escrito.
- Confirmar un encargo repitiendo lo que ha pedido el cliente.
- Observar el comportamiento del cliente para entender lo que necesita.

SITUACIÓN DE PARTIDA

«Cien carteles, como los del año pasado»

Es el primer día de Yanira en la **Galería Los Tilos**. Empieza en la **Copistería Tinta Fresca**, con Jonatan. Suenan dos impresoras, el teléfono fijo y el móvil. Llama Tobías, de la asociación de vecinos: *«Cien carteles para la fiesta del barrio, como los del año pasado»*. Jonatan, con el teléfono en el hombro, apunta en un pósit: **«100 carteles color»**. Los imprime en A4.

Cuando Tobías viene a buscarlos, se enfada: los quería en **A3**, como el año pasado. En A4 cuestan **35 €**; en A3, **90 €** (datos ficticios). Y la fiesta es el sábado. Jonatan resopla: *«Yanira,*

❓ ¿Te han entendido mal alguna vez un pedido (en una tienda, en un bar, por mensaje)? ¿Qué pasó?

❓ ¿Qué te molesta más cuando te atienden: que no te miren, que tengan prisa o que no te escuchen?

❓ ¿Prefieres pedir algo por teléfono, por mensaje o en persona? ¿Por qué?

❓ ¿Qué haces para saber si alguien ha entendido lo que le has dicho?

MAPA DE LA UNIDAD

Lo que vamos a ver

1.1 Los seis elementos de la comunicación

1.2 Las barreras y cómo superarlas

1.3 Comunicar con orden

1.4 El cliente también comunica

Cien carteles... ¿de qué tamaño?


Tobías

(Al teléfono) Cien, como los del año pasado.

Vale. (Y apunta en un pósit: «100 carteles color».)


Jonatan


Tobías

¡Pero si los quería grandes!

Aquí no pone ni tamaño ni día...


Yanira


Jonatan

Yanira, ayúdame a decidir qué pregunto siempre antes de aceptar un encargo.

CLAVE

Comunicar no es solo hablar: es conseguir que la otra persona entienda lo mismo que tú quieres decir. Si falla una pieza, el mensaje llega roto.

Seis piezas que deben encajar



Emisor

La persona que envía el mensaje.



Receptor

La persona que lo recibe.



Mensaje

Lo que se quiere decir.



Canal

El medio: en persona, teléfono, papel, mensajería, correo.



Contexto

La situación: lugar, momento, ruido, prisa.



Respuesta

Lo que contesta. Repetir los datos demuestra que ha entendido.

CLAVE

La respuesta vuelve al emisor. Cuando Jonatan contesta, él pasa a ser el emisor y Tobías, el receptor: una conversación es un ir y venir de mensajes.

Tres piezas fallaron a la vez

ELEMENTO	EN EL ENCARGO DE TOBÍAS	¿FUNCIONÓ?
Emisor	Tobías, que llama	✔
Receptor	Jonatan	✔
Mensaje	«Cien carteles, como los del año pasado»	✖ Incompleto: no dice el tamaño
Canal	El teléfono	✔
Contexto	Copistería con ruido; Jonatan atiende a la vez el mostrador	✖ Había ruido
Respuesta	Jonatan solo dijo «vale»	✖ No comprobó nada

Caso ficticio del libro: en A4 los carteles cuestan 35 €; en A3, 90 €.

Verbal y sin palabras



Comunicación verbal

El mensaje va **con palabras**, dichas o escritas: una llamada, una nota, un mensaje.

VS



Sin palabras

Un **gesto**, una **mirada**, un dibujo sin letras. Casi siempre van juntas con las palabras (lo verás en la unidad 2).

CLAVE

Para entenderse, los dos deben compartir un código: el mismo idioma o los mismos signos. Si no, aparece la barrera del idioma.

🙋 PREGUNTA PARA LA CLASE

En La Plazuela, Rafael pregunta a una clienta en la barra, con la cafetera sonando: «¿Café con leche?». Ella asiente con la cabeza. ¿Qué es el ruido de la cafetera?

A El canal

B El contexto

C La respuesta

✔ El contexto es la situación: lugar, momento, ruido, prisa. La respuesta es el gesto de la clienta al asentir; con ruido, conviene comprobar que se ha entendido.

Lo que impide que el mensaje llegue bien

BARRERA	EJEMPLO EN LA GALERÍA	CÓMO SE SUPERA
🔊 **Ruido**	Las impresoras de Tinta Fresca; la cafetera de La Plazuela	Apartarse, bajar la música, pedir que repita
⏱️ **Prisa**	Un cliente que entra a las 13:58; tú, con tres cosas a la vez	Frases cortas; «Un momento, que lo apunto»; anotar siempre
🙈 **Prejuicios**	Pensar «los mayores no se aclaran» o «este no va a comprar»	Atender a cada persona por lo que dice, no por lo que supones
🌍 **Idioma**	Un huésped de la pensión que habla poco español	Frases cortas, gestos, enseñar el producto, escribir los números
📱 **Tecnología**	Un audio de tres minutos; mala cobertura; un mensaje sin fecha	Resumir por escrito lo entendido; llamar si es complicado

CLAVE

Una barrera es todo lo que impide que el mensaje llegue bien. Algunas están en el lugar; otras, en las personas. Casi todas se pueden superar.

Las que no se oyen también cuentan



El prejuicio

Una idea sobre alguien antes de conocerle. Es una barrera invisible: no la oyes, pero cambia cómo escuchas.



Tus propias barreras

Los nervios, el cansancio o el móvil en la mano también te impiden escuchar. Cuando atiendes, el móvil personal se guarda.



Es cosa tuya

El cliente no tiene por qué saber que hay ruido en tu taller o que tienes prisa. Quien atiende pone los medios para entender.

Suena el teléfono con la impresora a tope

1

Se aparta del ruido

Yanira sale a la puerta de la galería.

2

Pide que repita

Pide al cliente que repita su número cifra a cifra.

3

Lo apunta

Lo anota en ese momento. Jonatan levanta el pulgar.

CLAVE

Frases que funcionan: «Perdona, aquí hay mucho ruido: ¿me lo repites?» · «Un momento, que lo apunto.» · «Te he entendido esto: … ¿Es así?»

DATO 2026

Casi todos escribimos mensajes

95 de 100

personas de 16 a 74 años en España usaron la mensajería instantánea en los tres últimos meses (2025)

82 de 100

las mismas personas en la Unión Europea

Fuente: Eurostat, «Individuals - internet activities», isoc_ci_ac_i, actualización del 17/04/2026.

CLAVE

Por eso conviene saber escribir mensajes claros a los clientes.

Qué digo, a quién, cómo y cuándo

1

Qué digo

Lo importante, primero. Una idea por frase.

2

A quién

No hablas igual a un niño que a una persona mayor o a un proveedor.

3

Cómo

El canal (en persona, teléfono, mensaje escrito) y las palabras que el cliente entiende.

4

Cuándo

En el momento oportuno: no a mitad de cobrar a otro cliente.

CLAVE

Un mensaje claro tiene orden.

Antes de aceptar un encargo, pregunta siempre

Un **encargo** es un trabajo que el cliente pide para recogerlo más tarde.

1 → 2 → 3 → 4

1 · ¿Qué?

Qué producto o servicio, con sus detalles: tamaño, color, material.

2 · ¿Cuánto?

Cuántas unidades.

3 · ¿Cuándo?

Día y hora en que lo necesita.

4 · ¿Cuánto cuesta?

El precio total, dicho antes de empezar.

CLAVE

Después, repite el encargo y espera el «sí» del cliente: eso es confirmar. Si no lo has confirmado, no lo has entendido.

Buena costumbre y obligación

✅

Buena costumbre

Hacerse las **cuatro preguntas** y confirmar el encargo de palabra y por escrito.

VS

⚖️

Obligación de la empresa

Dar el **precio total, con impuestos**, antes de que un cliente particular contrate (lo verás en la unidad 4).

CLAVE

En esta unidad no hay una norma que diga cómo hablar con el cliente; sí hay que decir el precio total antes de empezar.

El encargo de Tobías en cuatro partes

PARTE	QUÉ LLEVA	MENSAJE DE JONATAN
1	Quién escribe	Hola, Tobías. Soy Jonatan, de Tinta Fresca.
2	Qué y cuánto	Te confirmo: 100 carteles en A3 a color, con el diseño del año pasado y la fecha de la fiesta: sábado 18.
3	Cuándo y cuánto cuesta	Hoy te mando una prueba. Listos el jueves 16 a las 18:00. Precio: 90 €, IVA incluido.
4	Pregunta de confirmación	¿Me confirmas que está bien? Gracias.

Por mensajería o por correo, deja el encargo por escrito. Datos ficticios.

¿Escribir o llamar?



Escribe

Cuando hay datos que el cliente debe guardar: **números, fechas, precios**.

VS



Llama o habla en persona

Cuando hay **un problema** o algo difícil de explicar. Y después, deja por escrito lo que habéis acordado.

CLAVE

Frases que funcionan: «Te lo repito para no equivocarme: ...» · «¿Lo quieres para cuándo?» · «El precio total es... ¿Te parece bien?»

Comunicar con orden en cada oficio



Artes Gráficas

Antes de imprimir cien, se enseña una prueba y el cliente la revisa.



Servicios Administrativos

En la gestoría, un recado por teléfono se apunta con nombre, teléfono, asunto y hora.



Instalaciones Deportivas

En la recepción, con el ruido de la piscina, se da la información mirando de frente y con un folleto en la mano.



Cocina y Restauración

La comanda es la nota con lo que pide el cliente; se lee en voz alta y quien cocina la repite.

🙋 PREGUNTA PARA LA CLASE

Tamara, con la batidora en marcha, oye «Tarta para treinta», apunta «30», dice «perfecto» y cuelga. Era para trece. ¿Qué hace ahora para que no le vuelva a pasar?

A Contesta el teléfono solo por las mañanas

B Hace siempre tartas grandes, por si acaso

C Repite el número con letras («¿trece, uno y tres, o treinta, tres y cero?») y manda el pedido por escrito

✔ Faltó la respuesta: Tamara dijo «perfecto» sin repetir el número. Ahora repite los números y, antes de empezar, manda un mensaje con el pedido.

El cliente comunica antes de hablar

ESTADO	SEÑALES QUE SE VEN	QUÉ PUEDES HACER
⏱️ **Prisa**	Mira el reloj o el móvil; habla rápido; no se quita el abrigo	Ir al grano; ofrecer avisarle cuando esté listo
🤔 **Duda**	Mira varias cosas; pregunta lo mismo dos veces; se queda quieto	Ofrecer ayuda sin agobiar; dar dos opciones claras
😠 **Enfado**	Voz alta; brazos cruzados; gestos bruscos	Mantener la calma; escuchar sin interrumpir (unidad 7)
👀 **Curiosidad**	Mira el escaparate; toca las muestras; se acerca y se aleja	Saludar; decir que puede mirar con calma; estar disponible

El comportamiento es lo que una persona hace y dice. Observarlo te da pistas.

Describe la conducta, no a la persona



Observar

Describes lo que ves: **«mira el reloj»**, «ha pedido dos veces el precio».

VS



Juzgar

Pones una etiqueta a la persona: **«es un borde»**, «no se entera de nada».

CLAVE

Las señales pueden engañar: alguien serio puede estar solo cansado. Si dudas, pregunta: «¿Te puedo ayudar?».

Observa, ofrece y pregunta



Observa

Unas gafas de cerca, un carrito, una muleta o unos papeles en la mano son pistas.



Ofrece

Una silla, hablar de frente o escribir en grande.



Pregunta

No lo des por hecho: «¿Prefieres que te lo escriba?». En Tinta Fresca, un chico iba hacia la puerta; Yanira le ofrece ver los modelos con calma y encarga 500 tarjetas.

CLAVE

Observa lo que hace, pregunta lo que no sabes y no supongas el resto.

CASO RESUELTO · PASO A PASO

El encargo de Trini



Trini · clienta de Tinta Fresca

Una clienta mayor con papeles de su comunidad de vecinos. La atiende Yanira, con Jonatan al lado. Datos ficticios.

1. **Observa.** Trini entra deprisa, con papeles y gafas en la mano, y mira el reloj. Yanira no supone: le pregunta si tiene prisa y si prefiere la nota en letra grande. Sí a las dos.

2. **Quita barreras.** Baja la música, se pone de frente y habla despacio.

3. **Cuatro preguntas.** ¿Qué? Copias de 40 páginas, A4, blanco y negro, a una cara, encuadernadas. ¿Cuánto? 3 juegos: 120 copias. ¿Cuándo? Mañana antes de las 12:00. ¿Cuánto cuesta? 120 × 0,08 € + 3 × 3 € = 18,60 €, IVA incluido.

4. **Confirma de palabra y por escrito.** «Se lo repito para no equivocarme: tres juegos de 40 páginas en A4, en blanco y negro, a una cara, encuadernados, para mañana a las 11:00, por 18,60 €. ¿Es así?». Nota en letra grande, con copia (Cuándo: miércoles 15, 11:00 · Atendió: Yanira, martes 14). Ni dirección ni nombres de vecinos: solo los datos necesarios.

5. **Cumple y avisa.** Al día siguiente, a las 10:45, está listo. Yanira llama: «Ya puede pasar a recogerlos cuando quiera».

El precio total de Trini

Copias × precio + encuadernaciones × precio = total

Copias en blanco y negro	40 páginas × 3 juegos = 120 copias × 0,08 €	**9,60 €**
Encuadernaciones	3 × 3 €	**9,00 €**
Total, IVA incluido	9,60 € + 9,00 €	**18,60 €**

Precios ficticios de Tinta Fresca: A4 en blanco y negro, 0,08 €; encuadernación, 3 €.

CLAVE

El precio total se dice antes de empezar.

🙋 PREGUNTA PARA LA CLASE

Timoteo, el ayudante de Tinta Fresca, deja una nota de encargo con esta línea: «Para cuándo: lo antes posible». ¿Qué falla?

A No dice día ni hora

B Nada: así el cliente no tiene prisa

C Le falta el nombre de Timoteo

✔ ¿Cuándo? es día y hora: por ejemplo, «viernes a las 17:00». Una nota de encargo debe poder entenderla cualquier compañero.

REPASO

Ideas clave

- Comunicar es conseguir que la otra persona entienda lo mismo que tú quieres decir.
- Seis elementos: emisor, receptor, mensaje, canal, contexto y respuesta. Si falla una pieza, el mensaje llega roto.
- Cinco barreras frecuentes: ruido, prisa, prejuicios, idioma y tecnología. Superarlas es cosa de quien atiende.
- Antes de dar un mensaje: qué digo, a quién, cómo y cuándo.
- Las cuatro preguntas del encargo: ¿qué?, ¿cuánto?, ¿cuándo? y ¿cuánto cuesta?
- Confirmar es repetir el encargo y esperar el «sí»: de palabra y por escrito. Si no lo has confirmado, no lo has entendido.
- El cliente comunica antes de hablar: prisa, duda, enfado o curiosidad.
- Observa lo que hace, pregunta lo que no sabes y no supongas el resto.



¡Ahora te toca a ti!

Repasa, practica y comprueba lo que has aprendido.

📝 **Resumen**

✅ **Test**

👆 **Interactivos**

Libro, presentaciones, resúmenes y tests gratis en **josesande.com**