

FORMACIÓN PROFESIONAL · ATENCIÓN AL CLIENTE · UNIDAD 2

Hablar, escuchar y tratar bien

«Solo las puntas, ¿eh?». «¡Claro!». Puri corta 4 cm y Uxía se va sin decir nada.

PARA EMPEZAR

En esta unidad aprenderás a…

- Mantener una conversación con un cliente usando fórmulas y palabras adecuadas.
- Escuchar y hacer preguntas para saber lo que quiere.
- Cuidar los gestos, la mirada y el tono.
- Mantener la calma y la amabilidad cuando hay emociones fuertes.
- Explicar un tema delante de un grupo.

SITUACIÓN DE PARTIDA

«Solo las puntas, ¿eh?»

Yanira pasa la semana en la **Peluquería Rizos**, con Puri. El martes, a media mañana, el salón está lleno. Uxía se sienta en el sillón: «*Solo las puntas, ¿eh?*». «*¡Claro!*», dice Puri, y empieza a cortar mientras habla con otra clienta. **Corta 4 cm.** Uxía se mira al espejo, se calla y paga los **16 €** con cara seria. Puri se encoge de hombros: «*Es lo que me dijo*».

Esa tarde, Consuelo llama a Yanira: «*En la asamblea del jueves, cuéntanos en dos minutos qué has aprendido en Rizos*». Yanira traga saliva. (Datos ficticios.)

❓ **Para ti, ¿cuánto es «cortar las puntas»? Enséñalo con los dedos y compara con tu compañero.**

❓ **¿Te han atendido alguna vez sin mirarte? ¿Cómo te sentiste?**

❓ **Cuando algo te sale mal, ¿te justificas, te enfadas o preguntas qué ha pasado?**

❓ **¿Te pones nervioso o nerviosa al hablar delante de la clase? ¿Qué te ayuda?**

MAPA DE LA UNIDAD

Lo que vamos a ver

2.1 Hablar con el cliente: saludar, preguntar, aclarar y despedir

2.2 Escuchar de verdad y preguntar para saber lo que quiere

2.3 Lo que dices sin palabras

2.4 Las emociones en el mostrador

2.5 Hablar delante de un grupo

«¿Cuánto son las puntas?»


Uxía

Solo las puntas, ¿eh?

¡Claro! (y sigue hablando con otra clienta)


Puri


Uxía

(Se mira al espejo, seria: le han cortado 4 cm.)

¡Ha quedado genial!


Puri


Yanira

¿Y si le hubieras preguntado cuánto son «las puntas»?

CLAVE

Uxía no se quejó: se calló, pagó y se fue. Un cliente que se calla puede no volver.

Saludar, preguntar, aclarar y despedir

Para cada momento hay **fórmulas**: frases hechas que funcionan y que puedes aprender.

MOMENTO	FÓRMULA DE EJEMPLO	PARA QUÉ SIRVE
👋 **Saludar**	«Buenos días, Uxía. ¿Qué te hacemos hoy?»	Abrir la conversación y mostrar que estás atenta
❓ **Preguntar**	«¿Cómo te gustaría llevarlo?»	Saber lo que quiere
🔍 **Aclarar**	«Cuando dices “las puntas”, ¿cuánto es para ti?»	Evitar malentendidos
🙌 **Despedir**	«Gracias por venir. ¿Te doy cita para dentro de dos meses?»	Cerrar bien y que vuelva

No hay una regla fija



Usted

Clientes que no conoces (muchas personas mayores lo prefieren).
Situaciones serias: un trámite, una queja.
Cuando el cliente te trata de usted.

VS



Tú

Clientes habituales que te tutean.
Negocios donde es la costumbre. Cuando el cliente te lo pide.

CLAVE

Si dudas, empieza por usted y pregunta: «¿Le importa que le tutee?».

Palabras que guían la conversación

Los nexos son palabras o frases cortas que unen y guían la conversación.

🔍

Pedir una aclaración

«¿Quieres decir que...?», «O sea, ¿que...?»

🔁

Pedir que repita

«Perdona, ¿me lo repites?»

ℹ️

Pedir información

«¿Me puedes decir...?», «Una pregunta: ...»

🔢

Ordenar

«Primero..., después..., al final...»

Corto, exacto y con las palabras del oficio

EL CLIENTE PREGUNTA	TÚ CONTESTAS
«¿Cuánto cuesta cortar?»	«El corte son 16 €; con peinado, 24 €.»
«¿Abrís el lunes?»	«Los lunes cerramos. De martes a viernes, de 9:30 a 20:00; los sábados, de 9:00 a 14:00.»
«¿Cuánto tarda un tinte?»	«Unas dos horas, con el lavado y el secado.»
Algo que no sabes	«Lo pregunto y te digo.»

Precios y horarios de Rizos: datos ficticios.

CLAVE

Si usas una palabra técnica, explícala.

DATO 2026 · SECTOR SERVICIOS

Hablar con clientes, un trabajo de todos los días

75,8 %

de las personas ocupadas en España trabaja en el sector servicios

3 de cada 4

personas con empleo, más o menos

INE, Encuesta de Población Activa, segundo trimestre de 2026 (publicada el 28/07/2026). En muchos de esos empleos se habla con clientes todos los días.

Escuchar y que se note

Escuchar no es esperar tu turno para hablar. Es entender lo que el cliente quiere y demostrarle que lo has entendido.

1

👀 Mirar

A la persona (si le resulta cómodo), no al móvil ni a otra clienta.

2

🙂 Asentir

Con la cabeza o con un «ajá».

3

🤐 No interrumpir

Dejar que termine.

4

📝 Apuntar

Lo importante, si hace falta.

5

🔄 Resumir

«Entonces, quieres...».

Primero abiertas, luego cerradas

TIPO	CÓMO ES	EJEMPLO	PARA QUÉ
Abierta	Deja contar; no se contesta con sí o no	«¿Cómo te gusta llevar el pelo?»	Descubrir lo que quiere
Cerrada	Se contesta con sí, no o un dato	«¿Te corto un centímetro?»	Confirmar un detalle

CLAVE

Empieza con preguntas abiertas y termina con cerradas para confirmar.

🙋 PREGUNTA PARA LA CLASE

¿Cuál de estas preguntas es **abierta**?

A «¿La quieres para el sábado?»

B «¿Qué tipo de tarta te gustaría?»

C «¿Te va bien a las cinco?»

✔ Deja contar: no se contesta con sí o no. Las otras dos se contestan con sí, no o un dato: son cerradas.

«Las puntas», «un poco», «corto»… compruébalo

Estas palabras no significan lo mismo para todos. Para Uxía, «las puntas» era 1 cm; para Puri, 4 cm.

✌️

Con los dedos o el peine

Enseña la medida: «¿Me enseñas con los dedos cuánto quieres cortar?»

📷

Con una foto

«Para estar seguros, ¿me enseñas una foto?»

🧵

Con una muestra o un modelo

Enseña cómo quedará antes de empezar.

CLAVE

Escuchar es comprobar.

Preguntar y comprobar en cada oficio



Peluquería y Estética

La consulta se hace antes de mojar el pelo, de pie detrás del sillón y mirando a la clienta en el espejo.



Instalaciones Deportivas

Hipólito explica las normas de la piscina y al final pregunta: «¿Quién me dice por qué hay que ducharse antes?».



Alojamiento y Lavandería

Curiosidad: en Galicia se oye «Bos días»; en Cataluña, «Bon dia»; en el País Vasco, «Egun on».



Panadería y Pastelería

Para una tarta de encargo: para cuántas personas, para qué día, de qué sabor y si alguien tiene alergias.

Lo que dices sin palabras

La **comunicación no verbal** es todo lo que comunicas sin palabras: tu cara, tus manos y tu voz.

LO QUE HACES	LO QUE PUEDE TRANSMITIR
Mirar a la cara al hablar	✅ Interés y confianza
Sonreír	✅ Amabilidad
Asentir con la cabeza	✅ «Te sigo»
Voz tranquila y volumen medio	✅ Calma y seguridad
Brazos cruzados	⚠️ Distancia o defensa
Mirar el móvil mientras te hablan	⚠️ «No me importas»
Dar la espalda al cliente	⚠️ Desinterés
Voz alta y rápida	⚠️ Nervios o enfado

Observa, escucha y pregunta



Ojo con la mirada

En algunas culturas se mira menos a los ojos por respeto. Si un cliente no te mira, no lo tomes como desinterés.



La distancia

En un mostrador, una distancia cómoda: más o menos, un brazo.



Avisa antes de tocar

Uriel, el esteticista de Rizos: «Ahora te pongo la cera. Está templada: dime si te molesta».

CLAVE

Si dices «¡Ha quedado genial!» sin mirar a la clienta, el gesto gana a la palabra.

Gestos y silencios que engañan

Pulsa cada tarjeta.

«Si el cliente no se queja, es que está contento.»

BULO

Uxía no se quejó: se calló y se fue. Si notas una cara seria, pregunta: «¿Qué tal lo ves? Dímelo con confianza».

«Si un cliente no me mira a los ojos, no le interesa.»

BULO

En algunas culturas se mira menos a los ojos por respeto. Un gesto solo no demuestra lo que siente alguien.

«Si digo «¡Ha quedado genial!» sin mirar, el gesto pesa más que la palabra.»

REALIDAD

Palabras y gestos, a la vez: en el salón, busca su mirada en el espejo si no le incomoda.

Las emociones en el mostrador

Cuando algo sale mal, lo que sientes cambia cómo hablas. Si reconoces tus emociones, las controlas mejor.



Motivación

Lo que te empuja a hacer bien tu trabajo: un cliente contento, aprender, el orgullo del trabajo bien hecho.



Frustración

Lo que sientes cuando algo sale mal o no consigues lo que querías. Es normal.



Mecanismo de defensa

Una reacción, muchas veces automática, para protegerte cuando te sientes atacado o te has equivocado. Sale sin pensar.

Cómo suenan y cómo cambiarlas

DEFENSA	CÓMO SUENA	MEJOR ASÍ
Justificarse	«Es que hoy íbamos a tope»	«Tienes razón, no te he escuchado bien»
Culpar al cliente	«Es lo que me dijiste»	«¿Qué esperabas tú? Cuéntamelo»
Ponerse a la defensiva	Tono seco, cortar la conversación	Respirar, bajar la voz y preguntar

CLAVE

«Es lo que me dijo», la frase de Puri cuando Uxía se va, es culpar al cliente.

Buscar el acuerdo, no ganar la discusión

Conciliar es buscar el acuerdo. Ser **cordial** es tratar con cercanía y buena educación.

1. **Respira**
   Antes de contestar.
2. **Escucha**
   Hasta el final.
3. **Reconoce**
   Lo que siente: «Entiendo que no es lo que esperabas».
4. **Pregunta**
   «¿Qué te gustaría que hiciéramos?»

CLAVE

No se trata de ganar la discusión: se trata de buscar una solución justa y posible. Cómo se resuelve una queja lo verás en la unidad 7.

🙋 PREGUNTA PARA LA CLASE

Umberto, de una tapicería, dice: «Es lo que me pidió, yo no tengo la culpa». ¿Qué defensa es?

A Culpar al cliente

B Motivación

C Actitud conciliadora

✔ Echa la culpa a la clienta. Mejor: respirar, escuchar, reconocer («Entiendo que no es lo que esperaba») y preguntar «¿Qué le gustaría que hiciéramos?».

Cinco pasos para exponer

1. **Prepara tres ideas**
   No más. Una palabra clave de cada una en una tarjeta.
2. **Ensaya en voz alta**
   Con un reloj.
3. **Empieza fuerte**
   Con una pregunta o una frase corta.
4. **Mira al público**
   A varias personas, no al papel ni al suelo.
5. **Cierra con una frase**
   Que se recuerde.

CLAVE

Los nervios son normales: respira hondo, habla más despacio de lo que crees y, si te quedas en blanco, mira la tarjeta y sigue.

La asamblea en dos minutos

15 s	30 s	30 s	30 s	15 s
Inicio	**Idea 1**	**Idea 2**	**Idea 3**	**Cierre**
«¿Cuánto son “las puntas”? Para Uxía, un centímetro. Para Puri, cuatro.»	Preguntar: primero abiertas, luego cerradas.	Comprobar: con los dedos, con una foto.	Resumir antes de cortar y esperar el «sí».	«En Rizos he aprendido que escuchar es comprobar.»

CLAVE

15 + 30 + 30 + 30 + 15 = 120 s, dos minutos. Las tarjetas solo llevan palabras clave.

CASO RESUELTO · PASO A PASO

La consulta de Uxía, frase a frase



Puri y Uxía, dos meses después

Corte: 16 € · «Un poco» para Uxía: 1 cm · Consulta antes de mojar el pelo · Yanira apunta las frases (datos ficticios)

1. **Saludo y pregunta abierta.** «Hola, Uxía. Me alegro de verte. ¿Qué te hacemos hoy?» → «Cortar un poco, que crezca sano.»
2. **Nexo para aclarar.** «Cuando dices "un poco", ¿cuánto es para ti?»
3. **Actitud conciliadora.** «Tienes razón: la otra vez no te pregunté bien. Lo siento.» Reconoce, sin justificarse.
4. **Comprobación.** «¿Me enseñas con los dedos cuánto quieres cortar?» y «¿Así, un centímetro?», marcándolo con el peine.
5. **Resumen, precio y confirmación.** «Entonces: un centímetro de puntas, sin cambiar la forma. El corte son 16 €. ¿Es así?» → «Sí, eso.»
6. **Comprobación final y despedida.** «A mitad de corte te enseño cómo va.» «¿Qué tal lo ves? ¿Te doy cita para dentro de dos meses?»

✔ Esta vez se cortan 1 cm, no 4: lo que Uxía quería, al precio dicho antes de empezar.

CASO RESUELTO · EL RESULTADO

El protocolo de consulta de Rizos

Puri y Yanira lo escriben y lo pegan en el espejo.

1

Saludar y preguntar

Qué quiere, con una pregunta abierta.

→

2

Aclarar

Las palabras vagas: «puntas», «poco», «corto».

→

3

Comprobar

Con los dedos, con el peine o con una foto.

→

4

Resumir

Decir el precio y esperar el «sí» antes de cortar.

→

5

Enseñar y despedir

El corte a mitad y al final; cobrar y dar la próxima cita.

REPASO

Ideas clave

- Una conversación tiene cuatro momentos: saludar, preguntar, aclarar y despedir, cada uno con sus fórmulas.
- ¿Tú o usted? No hay regla fija: si dudas, empieza por usted y pregunta.
- Los nexos sirven para aclarar, pedir que repita, pedir información y ordenar.
- Escucha activa: mirar, asentir, no interrumpir, apuntar y resumir.
- Primero preguntas abiertas; después, cerradas para confirmar. Escuchar es comprobar.
- Tus gestos, tu mirada y tu voz también hablan: el gesto gana a la palabra.
- Ante un error, nada de justificarse ni culpar: respira, escucha, reconoce y pregunta.
- Para hablar ante un grupo: tres ideas, inicio fuerte, mirar al público, cierre que se recuerde y ensayo con reloj.



¡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**