

FORMACIÓN PROFESIONAL · ATENCIÓN AL CLIENTE · UNIDAD 3

Conocer al cliente

«¡Todos a la vez y cada uno distinto!». «Por eso hay que conocerlos».
Una mañana en La Alacena.

PARA EMPEZAR

En esta unidad aprenderás a…

- Diferenciar clientes, proveedores y público en general.
- Reconocer distintos tipos de cliente y cómo tratar a cada uno.
- Atender a personas con necesidades especiales.
- Usar las palabras básicas del comercio.
- Responder según lo que pregunta cada persona.

SITUACIÓN DE PARTIDA

Todos a la vez y cada uno distinto

Martes, 10 de la mañana, en **Comestibles La Alacena**. **Wenceslao**, de 82 años, pregunta tres veces cuánto valen los huevos. **Wanda** entra con su perro guía y pide pan. **Walid** habla poco español y busca harina. Un niño llega solo a comprar leche con una nota de su madre. Aparca la furgoneta de **Distribuciones Atlántico** con el pedido. Y una vecina entra solo a preguntar por una calle.

Yanira se agobia: «*¡Todos a la vez y cada uno distinto!*». Consuelo sonríe: «*Por eso hay que conocerlos*».

❓ **Piensa en la última tienda en la que compraste. ¿Te trataron igual que a la persona de delante?**

❓ **¿Has ayudado alguna vez a una persona mayor a pagar o a leer un precio? ¿Qué hiciste?**

❓ **¿Qué haces cuando alguien te habla en un idioma que no entiendes?**

❓ **¿Quién trae los productos a una tienda? ¿Es un cliente?**

MAPA DE LA UNIDAD

Lo que vamos a ver

3.1 Clientes, proveedores y público en general

3.2 Tipos de cliente según su conducta

3.3 Clientes con necesidades especiales

3.4 Las palabras del comercio

3.5 Responder según lo que pregunta

Cada uno con lo suyo


Wenceslao

¿A cuánto dice que están?

¡Todos a la vez y cada uno distinto!


Yanira


Consuelo

Lo de siempre, y el albarán, que lo firmo yo.

Wanda con su perro guía, Walid buscando harina, un niño con una nota... y una vecina que solo pregunta por una calle.


Yanira


Consuelo

Por eso hay que conocerlos.

CLAVE

Cada cliente es distinto; el respeto, el mismo.

Unos compran, otros te venden y otros solo preguntan

	QUÉ HACE	EN LA ALACENA	QUÉ ESPERA DE TI
Cliente	Compra un producto o recibe un servicio	Wenceslao compra huevos	Buen trato, buen producto y precio claro
Proveedor	Te vende o te trae lo que tú vendes o usas	Distribuciones Atlántico vende a la tienda; su repartidor trae el pedido	Que revises, firmes y pagues lo acordado
Público en general	Pregunta, mira o pasa, sin comprar ahora	Una vecina pregunta por una calle; Hipólito deja un cartel del torneo del polideportivo	Una respuesta amable

A todas se las atiende bien, pero no de la misma forma.

Proveedor, público y atención personalizada



Proveedor y albarán

El proveedor es la persona o empresa que te vende a ti. El repartidor puede ser suyo o de otra empresa. Al entregar, deja un **albarán**: un papel con lo que entrega. Consuelo cuenta las cajas y lo firma.



Hoy pregunta, mañana compra

El público en general no compra hoy. Pero la vecina que pregunta por una calle puede ser clienta mañana.



Atención personalizada

Atender a cada cliente según lo que necesita: su nombre, lo que suele comprar y cómo prefiere que le atiendan. Consuelo sabe que Wenceslao compra los huevos los martes.

CLAVE

Así nace la confianza: el cliente vuelve porque se siente bien tratado.

Cliente y profesional



Cliente

Su papel: elige y paga.
Su objetivo: resolver una necesidad.

VS



Profesional

Su papel: informa, aconseja y atiende.
Su objetivo: que el cliente quede satisfecho y vuelva.

CLAVE

El

ROL

es el papel que tiene cada persona en una situación. Lo que comparten cliente y profesional es la

CONFIANZA

.

🙋 PREGUNTA PARA LA CLASE

Hipólito, del polideportivo, entra en La Alacena solo a dejar un cartel del torneo. ¿Qué es para la tienda?

A Un cliente

B Un proveedor

C Público en general

✔ No compra ni vende a la tienda: es público en general. Se le atiende con amabilidad y, si hay sitio, se cuelga el cartel.

Fíjate en lo que hace y sabrás qué necesita

CUANDO EL CLIENTE...	SE NOTA PORQUE...	QUÉ NECESITA	QUÉ HACES
sabe lo que quiere	Va directo y pide claro	Rapidez	Atiende sin rodeos y confirma
duda	Coge y deja, pregunta mucho	Ayuda para elegir	Ofrece dos opciones, no diez
habla mucho	Cuenta su vida, se entretiene	Que le escuchen	Escucha un poco y vuelve a la compra con amabilidad
habla poco	Contesta con monosílabos	No sentirse presionado	Preguntas cerradas y tiempo
quiere comprobarlo todo	Pregunta el precio dos veces, revisa	Seguridad	Datos claros: precio, peso, fecha
tiene prisa	Mira el reloj, resopla	Rapidez	Atiende en orden y di cuánto falta
exige mucho	Quiere lo mejor, compara	Detalle	Explica calidades sin prometer de más

Describe lo que hace, no lo que crees que es

✅

«Hoy tiene prisa»

Describe la **conducta** de ahora. El mismo cliente puede tener prisa hoy y dudar mañana.

VS

⛔

«Es un pesado»

Pone una **etiqueta** a la persona. No ayuda a atenderla y le falta al respeto.

CLAVE

Wenceslao suele hablar mucho, pero hoy pregunta tres veces el precio: quizá no oye bien o no ve el cartel. Y no adivines por la edad: hay personas mayores que pagan con el móvil más rápido que tú.

🙋 PREGUNTA PARA LA CLASE

Una clienta coge un paquete, lo deja, coge otro y pregunta: «¿Y este cuál es mejor? ¿Y el otro?». ¿Qué haces?

A Le enseño todos los que hay

B Le ofrezco dos opciones: «Le enseño dos. ¿Cuál le gusta más?»

C La dejo sola para que decida tranquila

✔ Cuando el cliente duda, necesita ayuda para elegir: dos opciones, no diez.

Ofrece ayuda y pregunta cómo

Wanda entra con su perro guía. No des por hecho lo que necesita: «¿Cómo prefiere que le ayude?».

1. **Se presenta**
   «Hola, soy Yanira, ¿le ayudo?»
2. **Deja el paso libre**
   Aparta una caja del pasillo.
3. **Lee el precio**
   Le lee en voz alta el precio del pan.
4. **Dice dónde deja el cambio**
   Wanda prefiere: «Déjeme el cambio en la mano».

CLAVE

Apartar primero la caja también vale. Lo que no cambia: leer el precio antes de dar el cambio y decir dónde se deja. Al perro guía no se le toca ni se le distrae: está trabajando.

No es un favor: es atender bien a todos

PERSONA	QUÉ PUEDE NECESITAR	QUÉ HACES
Mayor	Quizá más tiempo, letra grande o sentarse (no todas lo necesitan)	Pregunta antes; si hace falta, habla de frente y despacio, escribe el precio en grande u ofrece una silla
Con discapacidad visual	Saber dónde está todo	Preséntate, lee los precios en voz alta, deja el pasillo libre. No toques ni distraigas al perro guía
Con discapacidad auditiva	Ver tu cara	Mírale al hablar, no te tapes la boca, usa papel y gestos
Con discapacidad motora	Espacio y alcance	Pasillos libres; acércale lo que está alto
Con discapacidad intelectual	Mensajes sencillos	Frases cortas, una idea cada vez, sin prisas. Habla con la persona, no con su acompañante
Que habla otro idioma	Entender y hacerse entender	Frases cortas, gestos, fotos, señalar el producto; traductor del móvil sin meter datos personales
Menor de edad	Respeto	Trátalo con la misma educación. Hay productos que no se le pueden vender

DATO 2026

Más de una de cada cinco personas tiene 65 años o más

10,6 millones
personas de 65 años o más en España

21,2 %
de la población

3,1 millone
con 80 años o más

Fuente: INE, Estadística Continua de Población, 1 de julio de 2026, datos provisionales.

No discriminar en el acceso

⚖️

Quienes ofrecen al público bienes y servicios «no podrán discriminar en el acceso a los mismos» por las causas del art. 2.1, entre ellas la edad, la discapacidad, el origen racial o étnico y la lengua.

Ley 15/2022, de 12 de julio, integral para la igualdad de trato y la no discriminación, art. 17.1

SUJETO OBLIGADO

Todo negocio abierto al público, también una tienda pequeña.

CLAVE

Negarle la entrada a Wanda por llevar su perro guía sería discriminar.

Que todos entiendan y que nadie se salte la ley



Lectura fácil

Frases cortas, una idea por frase, palabras conocidas y dibujos o **pictogramas** (dibujos sencillos que representan una idea).



¿Quién debe usarla?

Las grandes empresas y los servicios básicos, en la información sobre sus canales de atención al cliente. Para una tienda de barrio es una buena práctica.



Menores

El tabaco no se puede vender ni entregar a menores de 18 años (ley estatal del tabaco). El alcohol tampoco (normas de las comunidades autónomas). Si dudas de la edad, pregunta con educación.

CLAVE

Al niño de la nota, Consuelo le vende la leche y el ticket para su madre.

Comprar y vender

PALABRA	QUÉ SIGNIFICA
Cliente	Persona que compra o recibe un servicio
Proveedor	Persona o empresa que te vende lo que tú vendes o usas
Producto	Cosa que se vende: una barra de pan, una taza
Servicio	Trabajo que se hace para el cliente: un corte de pelo, un arreglo
Oferta	Lo que el negocio ofrece; también, un precio rebajado
Demanda	Lo que los clientes quieren comprar
Precio	Lo que paga el cliente. En la tienda, el precio final ya lleva los impuestos
IVA	Impuesto sobre el Valor Añadido: un impuesto que va dentro del precio

Papeles y después de la venta

PALABRA	QUÉ SIGNIFICA
Ticket	Justificante, en papel o digital, de lo que se ha comprado y pagado
Presupuesto	Documento que dice cuánto costará un trabajo antes de hacerlo
Garantía	Derecho a reclamar si lo que compras no cumple lo acordado. Para los bienes, la ley da 3 años (unidad 6)
Devolución	Devolver un producto y recuperar el dinero. Si está bien y lo compraste en la tienda, solo si la tienda lo ofrece. En muchas compras por internet hay 14 días
Reclamación	Petición de una solución cuando algo ha ido mal (unidades 7 y 8)
Fidelizar	Conseguir que el cliente vuelva
Posventa	Atención después de la venta: dudas, arreglos, cambios

Apréndelas y explícalas con palabras sencillas al cliente.

🙋 PREGUNTA PARA LA CLASE

Completa con una palabra del glosario: «Antes de tapizar, te hago un ___ sin compromiso».

A ticket

B presupuesto

C albarán

✔ El presupuesto dice cuánto costará un trabajo antes de hacerlo. El ticket es el justificante de lo que se ha comprado y pagado.

Escucha qué te preguntan y contesta a eso

SI LA PREGUNTA ES...	EJEMPLO	RESPONDE...
Cerrada (sí, no o un dato)	«¿Cuánto es?»	Corto y claro: «Cuatro euros con treinta»
Abierta (pide consejo o explicación)	«¿Qué harina es mejor para un bizcocho?»	Con dos opciones y para qué sirve cada una
Que no sabes	«¿Esto lleva gluten?»	«Un momento, lo compruebo y le digo». Lee la etiqueta o consulta. Nunca te lo inventes

CLAVE

Usa palabras del comercio, pero explícalas: «Está de oferta: hoy cuesta menos». Si prometes «lo consulto y le digo», cúmplelo. Y al final: «¿Le he contestado a lo que quería saber?».

Cada oficio, sus clientes



Servicios Comerciales

En la tienda de barrio, el mismo cliente cada día: recuerda lo que suele comprar.



Alojamiento

Un huésped que no habla español en la recepción de la pensión: enséñale el plano y señala.



Vidriería y Alfarería

En el taller de los sábados de Barro y Luz hay niños: palabras sencillas y deja tocar solo lo que no corta.



Servicios Administrativos

En Arcos, una persona mayor con un trámite: dale los pasos por escrito, uno por línea.

CASO RESUELTO · PASO A PASO

Tres fichas de cliente tipo



Consuelo y Yanira · Comestibles La Alacena

Por la tarde hacen tres fichas de clientes tipo: persona mayor de siempre, persona con discapacidad visual y familia con carrito y prisa. Describen tipos de cliente, sin nombres: los datos personales solo se apuntan para el reparto. Datos ficticios.

1. **Observa y pregunta.** Wenceslao repite la pregunta. ¿Ve bien el cartel? «Con esas letras tan pequeñas, no».

2. **Pregunta cómo prefiere.** Wanda dice: «Léame los precios y déjeme el cambio en la mano».

3. **Adapta la atención.** Mayor: usted, de frente y despacio, precio en grande, silla. Visual: me presento, leo precios, pasillo libre. Con prisa: atiendo en orden, digo cuánto falta, ofrezco el reparto.

4. **Guarda solo lo necesario.** Solo si pide el reparto: nombre, dirección y teléfono, y le digo para qué. Nunca edad, salud, DNI, que es ciega ni datos de los niños.

✔ Consuelo decide cuatro cambios: precios en grande, una silla junto al mostrador, el pasillo central siempre libre y carteles con pictogramas. Y en el trato: preguntar «¿cómo prefiere que le ayude?».

CASO RESUELTO · LAS FICHAS

Qué necesita, cómo le atiendo y qué datos guardo

	PERSONA MAYOR DE SIEMPRE	PERSONA CON DISCAPACIDAD VISUAL	FAMILIA CON CARRITO Y PRISA
Qué necesita	Tiempo, oír y ver bien el precio	Saber dónde está todo y que le lean los precios	Rapidez y no cargar peso
Cómo lo atiendo	Usted, de frente y despacio; precio escrito en grande; silla junto al mostrador	Me presento; leo precios; pasillo libre; digo dónde dejo el cambio	Atiendo en orden; le digo cuánto falta; ofrezco el reparto
Qué datos guardo	Solo si pide el reparto: nombre, dirección y teléfono, y le digo para qué	Lo mismo, y «avisar al llegar» si quiere	Lo mismo
Qué datos no guardo	Edad, salud, DNI	Que es ciega: no hace falta para el reparto	Datos de los niños

Datos ficticios. ¿Qué cambio ayuda a la vez a Wanda y a una familia con carrito? El pasillo central siempre libre (perro guía y carritos).

CASO RESUELTO · LA NORMA DICE

Datos de clientes: solo los necesarios



Los datos personales serán «adecuados, pertinentes y limitados a lo necesario» para lo que se recogen (art. 5.1.c). Al pedirlos, hay que decir a la persona, entre otras cosas, quién los guarda y para qué (art. 13.1).

Reglamento General de Protección de Datos (RGPD), Reglamento (UE) 2016/679

SUJETO OBLIGADO

Cualquier negocio que guarde datos de clientes, aunque sea pequeño (por ejemplo, la lista de reparto de La Alacena).

CLAVE

Por eso no se apunta que Wanda es ciega: no hace falta para el reparto.

REPASO

Ideas clave

- Cliente compra o recibe un servicio; proveedor te vende a ti; el público en general pregunta, mira o pasa sin comprar ahora.
- Cliente y profesional tienen roles distintos y comparten la confianza: la atención personalizada la hace crecer.
- Siete conductas: sabe lo que quiere, duda, habla mucho, habla poco, lo comprueba todo, tiene prisa, exige mucho. Cada una necesita algo.
- Describe la conducta, no a la persona: «hoy tiene prisa», no «es un pesado». Y no adivines por la edad.
- Regla de oro: ofrece ayuda y pregunta cómo. Al perro guía no se le toca ni se le distrae.
- Ley 15/2022, art. 17.1: ningún negocio abierto al público puede discriminar en el acceso.
- Quince palabras del comercio, explicadas con palabras sencillas al cliente.
- Pregunta cerrada, respuesta corta; abierta, dos opciones; si no lo sabes, «lo compruebo y le digo». Y guarda solo los datos necesarios.



¡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**