

FORMACIÓN PROFESIONAL · ATENCIÓN AL CLIENTE · UNIDAD 5

Entregar el trabajo

«El papelito lo he perdido» y «este bajo está torcido»: entregar es enseñar, explicar, apuntar y firmar.

PARA EMPEZAR

En esta unidad aprenderás a…

- Entregar un trabajo enseñándolo y explicando lo que se ha hecho.
- Informar de los plazos, los cuidados y lo que queda por hacer.
- Reconocer los documentos de entrega y para qué sirve cada uno.
- Comprobar los datos de un resguardo y de un ticket.
- Recoger la conformidad del cliente o apuntar sus objeciones.

SITUACIÓN DE PARTIDA

«¿Cómo sabe qué es de cada uno?»

Martes por la tarde en **Arreglos Hilo y Tacón**. Xabier viene a recoger su **chaqueta**, con la cremallera nueva, y sus **zapatos**, con tapas nuevas. Los dejó hace dos semanas. *«El papelito lo he perdido»*, dice.

A la vez, Xana sale del probador con un pantalón recién arreglado. Se mira al espejo y frunce el ceño: *«Este bajo está torcido»*. Oksana tiene que entregar, cobrar y escuchar a la vez. Yanira mira el mostrador lleno de bolsas y piensa: *«¿Cómo sabe qué es de cada uno?»*.

Al terminar la unidad ayudarás a Oksana a decidir

❓ ¿Has dejado alguna vez algo para arreglar? ¿Te dieron un papel? ¿Qué ponía?

❓ Cuando recoges un encargo, ¿te explican lo que han hecho o solo te cobran?

❓ ¿Guardas los tickets? ¿Para qué te han servido alguna vez?

❓ Si algo no te gusta al recogerlo, ¿lo dices en el momento o te vas sin decir nada?

MAPA DE LA UNIDAD

Lo que vamos a ver

5.1 La entrega: explicar lo que se ha hecho

5.2 Plazos, cuidados y próximos pasos

5.3 Los documentos

5.4 Conformidad y objeciones

La entrega en cuatro pasos

La entrega es el último momento del trabajo y el que más recuerda el cliente. No basta con dar la bolsa y cobrar.

1 → 2 → 3 → 4

Prepara

Antes de que llegue el cliente, revisa el trabajo. Ten a mano su documento y deja el mostrador despejado.

Enseña

Saca el trabajo de la bolsa y ponlo delante del cliente. Deja que lo toque o se lo pruebe.

Explica

Di qué has hecho y por qué, con palabras sencillas. Si hacía falta cambiar algo de lo pedido, lo consultaste antes: recuérdaselo.

Comprueba con el cliente

Probad, medid o mirad el trabajo los dos, en el mostrador.

CLAVE

Enseña, explica y comprueba con el cliente antes de cobrar.

Habla para que te entiendan



Con tecnicismos

«Cremallera de dientes metálicos del número 5». Un **tecnicismo** es una palabra que solo entienden los del oficio.

VS



Con palabras sencillas

«He puesto una cremallera de metal porque tu chaqueta pesa mucho». Se entiende a la primera y dice **por qué**.

CLAVE

Si usas una palabra del oficio, explícala.

5.1 · QUÉ SE COMPRUEBA JUNTOS

Cada oficio comprueba lo suyo

OFICIO	QUÉ ENSEÑAS	QUÉ COMPROBÁIS JUNTOS
Arreglos de ropa	Una chaqueta con cremallera nueva	Que abre y cierra bien y no se engancha
Tapicería	Una silla retapizada	Las costuras, la tela tensa y que no se mueve el asiento
Carpintería	Una estantería a medida	Que encaja, está nivelada y las baldas aguantan

CLAVE

Entregar es enseñar, explicar y comprobar con el cliente. Dar la bolsa sin más no es entregar bien.

Comprobar juntas


Oksana

Te enseño lo que hemos hecho. Pruébatelo aquí, con calma.

(Ante el espejo, con el ceño fruncido) Esta pierna está más corta.


Xana


Oksana

(Tras medir el bajo con la cinta métrica, con Yanira mirando) Lo medimos juntas y lo apunto. El jueves lo tienes.

CLAVE

Una objeción apuntada se puede resolver. Una objeción callada se convierte en una mala reseña.

Tres frases para entregar bien



Enseñar

«Te enseño lo que hemos hecho».



Probar

«Pruébatelo aquí, con calma».



Explicar el cambio

«Como hablamos, he cambiado esto porque...».

🙋 PREGUNTA PARA LA CLASE

En la peluquería Rizos, Puri entrega un tinte. ¿Qué hace primero?

A Le pregunta a la clienta qué le parece el color

B Revisa el tinte antes de quitar la capa

C Le explica por qué ha usado un tono más claro

✔ Primero se prepara: revisar el trabajo. Después enseña la nuca con un espejo de mano, explica el tono más claro y, al final, comprueban juntas qué le parece.

Así no, así sí

ASÍ NO	ASÍ SÍ
«Ya te llamaremos».	«Te llamo el jueves antes de la una».
«Los zapatos, para la semana que viene».	«Los zapatos estarán el martes 9 a las 17:00».
«Esto aguanta lo que le eches».	«Lávalo del revés y con la cremallera cerrada».
«Si pasa algo, ya verás».	«Si algo falla, ven con el ticket y lo miramos».

CLAVE

Di qué falta, por qué y cuándo estará. Da un día y una hora, no «pronto».

La entrega no termina en el mostrador



Lo pendiente

Si una parte no está lista, di qué falta, por qué y el día y la hora en que estará.



Los cuidados

Explica cómo lavar, usar o mantener lo que entregas. Si son varios consejos, dáselos por escrito.



Si algo falla

Dile si debe volver, llamar o escribir. Que guarde el ticket o el resguardo; si lo pierde, que venga igual.



Si no viene a recoger

Pasa en todos los talleres. Avísale antes de que pase mucho tiempo y apunta cuándo.

Un año para recuperar lo dejado



El derecho del cliente a recuperar lo que dejó para reparar «prescribirá un año después del momento de la entrega».

TRLGDCU (Real Decreto Legislativo 1/2007), art. 127 bis.3 · texto consolidado del BOE a 18/10/2026

SUJETO OBLIGADO

Todo negocio que recibe bienes de clientes particulares para repararlos, no solo los talleres de aparatos.

CLAVE

PRESCRIBIR

es que, pasado el plazo, ya no se puede reclamar. Si el cliente lo reclama antes, el plazo se interrumpe (Código Civil, art. 1973). El artículo no dice qué hace el taller después: pregunta a la persona responsable.

5.2 · EJEMPLO DEL LIBRO

Unos zapatos dejados el 20/01/2027

20/01/2027

Se dejan

El cliente deja los zapatos en el taller. Empieza a contar el año.

02/02/2027

Entrega prevista

Es la fecha que se apuntó en el resguardo.

Antes

Avisar

Si no viene, se le avisa antes de que pase mucho tiempo y se apunta cuándo.

20/01/2028

Último día

Hasta ese día puede reclamar que se los devuelvan.

CLAVE

Un año después de dejarlo: mismo día y mismo mes, al año siguiente.

Plazos y cuidados en cada oficio



Arreglo y Reparación de Artículos Textiles y de Piel

El resguardo lleva la fecha prevista de entrega.



Artes Gráficas

Antes de imprimir todo, el cliente revisa y firma una prueba.



Alojamiento y Lavandería

Cada prenda lleva una etiqueta con el mismo número que el resguardo.



Panadería y Pastelería

Al entregar una tarta, se explica cómo conservarla y hasta cuándo. Sus alérgenos deben poder consultarse antes de comprarla, también sin envase (Reglamento (UE) 1169/2011, art. 44; Real Decreto 126/2015, art. 6).

DATO 2026

Talleres de reparación en España

17.486

empresas que reparan objetos personales y de casa a 1 de enero de 2025

71,3 %

no tenían personas asalariadas: siete de cada diez

Ropa, calzado, relojes, muebles o pequeños aparatos. Fuente: INE, Directorio Central de Empresas, actividad 95.2.

Cada encargo deja papeles

DOCUMENTO	CUÁNDO SE DA	PARA QUÉ SIRVE
📝 **Presupuesto**	Antes del trabajo	Dice qué se hará, cuánto costará y cuándo estará. El cliente lo acepta antes de empezar, mejor por escrito
🎫 **Resguardo**	Cuando el cliente deja algo	Demuestra qué dejó, en qué estado y cuándo estará. Se pide para recogerlo
📦 **Albarán**	Cuando se entrega mercancía	Dice qué se entrega. Suele firmarlo quien lo recibe. No es una factura
🧾 **Ticket**	Al vender o hacer el trabajo	Prueba la compra. Si lleva los datos de la ley, es una factura simplificada
📄 **Factura**	Al vender o hacer el trabajo	Justifica la venta con todos sus datos. Es obligatoria en muchos casos

CLAVE

Lo que no está escrito, no se puede comprobar.

Lo que debe llevar el ticket

«Ticket» es una palabra de la calle, no de la ley. La ley habla de **factura simplificada**: una factura con menos datos.

DATO OBLIGATORIO	EN EL TICKET DE XABIER
Número (y serie, si hay) y fecha (y la del trabajo, si es otra)	N.º del ticket y fecha de la entrega
Nombre y NIF del negocio	Arreglos Hilo y Tacón y su NIF
Qué se ha vendido o qué servicio se ha hecho	Cremallera y tapas de tacón
Tipo de IVA aplicado (puede añadir «IVA incluido»)	21 %, IVA incluido
Importe total	21 €

El **NIF** es el número que identifica a una persona o empresa ante Hacienda. Datos ficticios.

Hasta 400 € o hasta 3.000 €



Factura simplificada

Hasta **400 €** con IVA incluido. En algunas actividades, hasta **3.000 €**: comercio al por menor, bares y restaurantes, peluquerías, instalaciones deportivas y lavanderías.

VS



Factura completa

Por encima de esos importes. Lleva también los **datos del cliente**. Si el cliente es una empresa, puede pedir que la factura lleve sus datos.

CLAVE

Un corte de pelo de 16 € o un peinado de 460 € en una peluquería: simplificada. Retapizar un sofá por 824,01 €: completa.

El Reglamento de facturación



Art. 4: factura simplificada si el importe no pasa de 400 euros, «Impuesto sobre el Valor Añadido incluido», o de 3.000 euros en las actividades de su lista. Art. 7: los datos que lleva.

Real Decreto 1619/2012 · texto consolidado del BOE a 18/10/2026

SUJETO OBLIGADO

Las empresas y profesionales que deben dar factura.

NO OBLIGA A...

Hay excepciones, como algunos pequeños comercios. Pero al cliente particular siempre se le da un justificante (TRLGDCU, art. 63.1).

CLAVE

Si dudas, pregunta a la persona responsable.

El resguardo de los servicios técnicos

⚖️

Cuando un aparato doméstico se queda en el servicio técnico, este debe dar «un resguardo acreditativo de su depósito». Lleva número, aparato, datos del taller y del cliente, daños visibles, fecha de entrada, plazo de entrega y firmas.

Real Decreto 58/1988, art. 3.11 · texto consolidado del BOE a 18/10/2026

SUJETO OBLIGADO

Solo los servicios técnicos de aparatos domésticos, como una plancha o una lavadora.

NO OBLIGA A...

A los demás oficios: para ellos es un buen **MODELO** para copiar. Tintorerías y lavanderías tienen su propia norma con resguardo obligatorio (Real Decreto 1453/1987, art. 6). Algunas comunidades tienen normas propias.

🙋 PREGUNTA PARA LA CLASE

«N.º 0345 · 10/05/2027. Barra de pan, 1,10 €. IVA incluido». ¿Qué le falta a este ticket para ser una factura simplificada?

A Nada: ya está completo

B Los datos del cliente

C El nombre y NIF del negocio y el tipo de IVA aplicado

✔ La factura simplificada lleva número y fecha, nombre y NIF del negocio, qué se vende, el tipo de IVA aplicado y el total. «IVA incluido» se puede añadir, pero no basta. Los datos del cliente son de la factura completa.

Ante una objeción, cinco pasos

Una **objeción** es lo que el cliente ve mal o no le convence. No discutas ni te justifiques.

1. **Escucha**
   Sin interrumpir lo que no le gusta.
2. **Comprobad juntos**
   Medid, mirad la muestra o el resguardo.
3. **Apunta por escrito**
   Qué ve mal, con sus palabras y con lo que habéis medido.
4. **Propón**
   Una solución y una fecha.
5. **Firmad los dos**
   Y dale una copia. Si no quiere firmar, apúntalo.

CLAVE
Estar **CONFORME** es estar de acuerdo con el trabajo recibido. Firmar no le quita el derecho a reclamar.

La hoja de Xana

CAMPO	EJEMPLO
Resguardo n.º y fecha	0187 · 02/02/2027
Trabajo entregado	Bajo de pantalón vaquero
¿Conforme?	No
Qué no le gusta (sus palabras)	«Una pierna está más corta»
Qué hemos comprobado	Pierna izquierda 1 cm más corta; la medimos juntas
Qué se propone y cuándo	Rehacer el bajo sin coste; jueves 04/02/2027
Firmas	Clienta y taller

Si dice que sí: que firme «conforme» en tu copia, con la fecha. Si no quiere firmar, apunta que dijo que sí. Datos ficticios.

El cliente dice... y tú haces



«No es el color que pedí»

Comparáis con la muestra o el presupuesto.



«Está más corto»

Medís juntos y apuntas la medida.



«Esto no estaba así»

Miráis los daños apuntados en el resguardo.



«Es más caro de lo que me dijeron»

Miráis el presupuesto o el resguardo.

CLAVE

Si no hay acuerdo, el cliente puede quejarse o reclamar. Lo verás en las unidades 7 y 8.

CASO RESUELTO · PASO A PASO

La entrega a Xabier paso a paso



Oksana y Yanira · Arreglos Hilo y Tacón

Resguardo n.º 0172 del 20/01/2027: chaqueta de pana marrón (roce en el codo derecho) y zapatos negros de cordones (tacón izquierdo gastado). Cremallera 12 € y tapas 9 €. Datos ficticios.

1. **Identificarle sin resguardo.** Le pregunta qué dejó y cuándo. Lo encuentra en su copia (n.º 0172) y mira su DNI, sin copiarlo. Xabier firma «recogido sin resguardo».
2. **Enseñar.** Xabier prueba la cremallera y mira las tapas.
3. **Explicar.** «He puesto una cremallera de metal porque la tela es gruesa: la de plástico se rompería antes». «Si el tacón suena o se mueve, vuelve y lo miro».
4. **Cuidados y cobro.** «Lava la chaqueta con la cremallera cerrada». Cobra 21 € (12 + 9). Ticket: base 17,36 € y 3,64 € de IVA (21 %), con número, fecha, NIF y nombre del taller, los dos arreglos y el total.
5. **Conformidad.** Xabier firma. Con Xana, Oksana mide el bajo: la pierna izquierda tiene 1 cm menos. Lo apunta y propone rehacerlo gratis el jueves 04/02/2027. Xana firma y se lleva su copia.

✔ Oksana decide que todos los resguardos lleven ocho datos: negocio, cliente, qué deja, daños visibles, trabajo y precio, entrada y entrega, para recoger y

REPASO

Ideas clave

- Entregar es preparar, enseñar, explicar y comprobar con el cliente, antes de cobrar.
- Explica sin tecnicismos: qué has hecho y por qué, con palabras sencillas.
- Lo pendiente, con día y hora; los cuidados, por escrito si son varios.
- El derecho a recuperar lo dejado para reparar prescribe un año después de dejarlo (TRLGDCU, art. 127 bis.3).
- Presupuesto, resguardo, albarán, ticket y factura: cada papel sirve para una cosa. Lo que no está escrito, no se puede comprobar.
- El ticket es una factura simplificada si lleva número, fecha, nombre y NIF, concepto, tipo de IVA y total: hasta 400 € o, en algunas actividades, 3.000 €.
- Pregunta siempre «¿Estás conforme?». Si no lo está: escucha, comprobad, apunta, propón fecha y firmad los dos.
- Una objeción apuntada se puede resolver; una callada se convierte en una mala reseña.



¡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**