

FORMACIÓN PROFESIONAL · ATENCIÓN AL CLIENTE · UNIDAD 6

Imagen, respeto y clientes fieles

«¿Qué garantía le pongo? ¿Lo mismo que la peluquería?». Un armario a medida no es un corte de pelo.

PARA EMPEZAR

En esta unidad aprenderás a…

- Valorar la higiene, la ropa de trabajo y la imagen en la atención al cliente.
- Usar los equipos de protección de tu oficio y saber para qué sirven.
- Tratar a todas las personas con respeto y por igual.
- Conseguir que los clientes vuelvan con el trabajo bien hecho.
- Explicar qué garantía tiene un trabajo y a qué obliga.

SITUACIÓN DE PARTIDA

«¿Qué garantía le pongo?»

Jueves, 7:30. Yanira llega al **Obrador La Hogaza** con el pelo suelto y su anillo de siempre. **Agustín** la para en la puerta con la mano en alto.

Por la tarde, Yanira va a la **Carpintería Nogal**. **Cristóbal** ha terminado el armario de **Yolanda** y mañana lo entrega. Con la hoja de entrega delante, duda: *«¿Qué garantía le pongo? ¿Lo mismo que la peluquería?»*. Yanira no lo sabe.

Al terminar la unidad ayudarás a Cristóbal a decidir qué escribe en la hoja de entrega y garantía del armario.

❓ **¿Te fías igual de un negocio limpio que de uno sucio? ¿Por qué?**

❓ **¿Te han tratado alguna vez peor que a otra persona en una tienda? ¿Cómo te sentiste?**

❓ **¿Hay algún negocio al que vuelves siempre? ¿Qué te hace volver?**

❓ **Si se rompe algo que compraste hace un año, ¿sabes si tiene garantía?**

MAPA DE LA UNIDAD

Lo que vamos a ver

6.1 Imagen personal y del puesto

6.2 Respeto y trato igual

6.3 Clientes que vuelven

6.4 La garantía

El anillo


Agustín

Pelo recogido, sin anillos y manos lavadas. Aquí se toca comida.

Y yo que pensaba que era solo por estética...


Yanira

CLAVE

Tu imagen es la primera información que recibe el cliente. Cuidarla también es atenderle.

Higiene, ropa de trabajo y EPI

Antes de que hables, el cliente ya ha visto tus manos, tu ropa y tu mostrador. Eso le dice si puede confiar en ti.



Higiene

El cuidado de la limpieza para proteger la salud. Se nota en las manos, las uñas, el pelo y la ropa.



Ropa de trabajo y uniforme

La ropa de trabajo la usas solo para trabajar. El uniforme es igual para todo el equipo: el cliente sabe a quién preguntar.



EPI

Equipo de protección individual: te protege **a ti** de un riesgo del trabajo. Gafas, protectores para los oídos, guantes o mascarillas de protección.

CLAVE

La empresa debe darte los EPI necesarios. Tú debes usarlos bien (Ley de Prevención de Riesgos Laborales, arts. 17.2 y 29.2).

¿A quién protege?



El gorro del obrador

Es **higiene**: protege el pan de tu pelo. Cuida la salud del cliente.

VS



Las gafas de la carpintería

Son un **EPI**: protegen tus ojos de las astillas. Te cuidan a ti.

CLAVE

Un puesto ordenado también comunica: dice «aquí se trabaja con cuidado».

Cada oficio, su imagen

OFICIO	HIGIENE Y ROPA	EPI (SI HAY RIESGO)
Obrador	Gorro, pelo recogido, sin anillos ni pulseras, chaquetilla limpia, manos lavadas	Guantes para el horno
Peluquería	Uniforme limpio, manos y herramientas limpias	Guantes para los tintes
Carpintería	Ropa ajustada, sin anillos cerca de las máquinas	Gafas, protectores auditivos, mascarilla adecuada al polvo
Polideportivo	Uniforme que se reconoce de lejos	Calzado antideslizante, si el puesto lo pide
Lavandería	Ropa limpia, lejos de la ropa sucia	Guantes para los productos de limpieza

En los alimentos, la ley lo pide: «un elevado grado de limpieza» y «una vestimenta adecuada, limpia y, en su caso, protectora» (Reglamento (CE) 852/2004, anexo II, capítulo VIII). Cada obrador lo concreta en sus normas.

Imagen e higiene: ¿verdad o no?

Pulsa cada tarjeta para ver la respuesta.

«Lo del anillo en el obrador es solo por estética»

BULO

Bajo el anillo se acumula suciedad y puede caer en la masa (higiene). Además, se puede enganchar en una máquina o calentarse junto al horno (seguridad).

«El gorro del obrador es un EPI»

BULO

Es higiene: protege el pan de tu pelo. Un EPI te protege a ti de un riesgo, como las gafas frente a las astillas.

«La empresa debe darte los EPI necesarios»

REALIDAD

Y tú debes usarlos bien (Ley de Prevención de Riesgos Laborales, arts. 17.2 y 29.2).

Así no, así sí

Discriminar es tratar peor a alguien por cómo es: por su origen, su edad, una discapacidad, su aspecto o su forma de hablar. En un negocio abierto al público no se discrimina a nadie.

❌ ASÍ NO	✅ ASÍ SÍ
Atender antes a quien va mejor vestido	Atender por orden de llegada
Hablar al acompañante de una persona en silla de ruedas	Hablar a la persona y mirarla a la cara
Reírse del acento de un cliente	Escuchar con atención y, si no entiendes, pedir que lo repita
Comentar el cuerpo de una clienta en la peluquería	Hablar solo del servicio que ha pedido

CLAVE

Respetar es tratar a cada persona con educación y el mismo cuidado, compre lo que compre.

Si el cliente se pasa

1. **Mantén la calma**
   No subas la voz ni contestes con otra falta de respeto.
2. **Pon un límite con educación**
   «Ese comentario aquí no; ¿seguimos con lo tuyo?».
3. **Vuelve al servicio**
   «Ahora te atiendo a ti; él estaba antes».
4. **Avisa a la persona responsable**
   Si hay insultos, amenazas o comentarios que ofenden a un compañero.

CLAVE

Igual no es idéntico: si alguien necesita ayuda, pregunta y ofrécela.

DATO 2026

Clientes de muchos orígenes

49.801.559

personas vivían en España a 1 de julio de 2026

10.291.807

habían nacido en el extranjero

20,7 %

más de una de cada cinco

INE, Estadística Continua de Población, datos provisionales publicados el 6/8/2026.

Sin discriminar a las personas con discapacidad

⚖️

Quienes ofrecen bienes o servicios al público deben cumplir la igualdad de oportunidades de las personas con discapacidad, «evitando discriminaciones, directas o indirectas».

Ley General de derechos de las personas con discapacidad (Real Decreto Legislativo 1/2013), art. 29.1

SUJETO OBLIGADO

Toda persona o empresa que ofrece bienes o servicios al público, también un pequeño negocio.

CLAVE

DIRECTA:

tratar peor a alguien por su discapacidad.

INDIRECTA:

una norma igual para todos que, en la práctica, deja fuera a alguien.

🙋 PREGUNTA PARA LA CLASE

Una clienta en silla de ruedas entra en Nogal con su hijo. ¿A quién hablas?

A. A su hijo, que es quien empuja la silla

B. A la clienta, mirándola a la cara

C. A los dos, pero mirando al hijo

✔ Se habla a la persona y se la mira a la cara. Si necesita ayuda, pregunta y ofrécela: igual no es idéntico.

Cinco claves para que vuelvan

Fidelizar es conseguir que el cliente vuelva porque quiere. No se hace con trucos, sino con el trabajo bien hecho.

1. **Trabajo bien hecho**
   Sin eso, lo demás no sirve.
2. **Plazos cumplidos**
   Si no llegas, avisa antes y da otra fecha.
3. **Recordar al cliente**
   Su nombre y lo que suele pedir. En una ficha, solo lo necesario y explicando para qué.
4. **Pequeños detalles**
   Avisar cuando está listo, explicar los cuidados.
5. **Arreglar bien los fallos**
   Un problema bien resuelto da más confianza.

CLAVE

El cliente vuelve cuando cumples lo que prometes.

Reseñas negativas en la galería



Datos ficticios del libro. En Nogal, el motivo que más se repite son los plazos incumplidos.

CLAVE

Una **RESEÑA** es la opinión que deja un cliente, por ejemplo en una web de reseñas.

Con las reseñas, sí y no

CON LAS RESEÑAS...	✅ SÍ	❌ NO
Pedirlas	«Si quieres, déjanos tu opinión»	Insistir o pedir solo las buenas
Responderlas	Con educación, agradecer y explicar qué vas a cambiar	Discutir, acusar o dar datos del cliente
Inventarlas	—	Nunca: ni tú, ni tus amigos, ni un asistente de IA

Frases que funcionan: «Gracias por venir otra vez» · «Si algo no va bien, ven y lo miramos» · «Si quieres, deja tu opinión, buena o mala: nos ayuda a mejorar».

Reseñas de verdad



Si un negocio muestra reseñas, debe informar de si garantiza que son de clientes reales y de cómo las trata. Deben ser de compras o servicios de los 30 días anteriores. El negocio puede responder por el mismo canal. Publicar o encargar reseñas falsas es competencia desleal (Ley 3/1991, art. 27.8).

TRLGDCU, art. 20.4 (texto consolidado del BOE a 18/10/2026) · Ley 3/1991, art. 27.8

SUJETO OBLIGADO

La empresa que da acceso a reseñas de clientes, por ejemplo en su propia web.

🙋 PREGUNTA PARA LA CLASE

Yurena recibe una reseña: «El corte, bien, pero me hicieron esperar 20 minutos con cita». ¿Qué respuesta es la buena?

A «Sentimos que mienta: usted llegó tarde»

B «Gracias por tu opinión. Sentimos la espera. Estamos organizando mejor las citas»

C Pedir a unos amigos reseñas buenas para equilibrar

✔ Se agradece, se pide disculpas y se dice qué se va a cambiar. Nunca se acusa al cliente ni se inventan reseñas.

¿Bien o servicio?



Bien

Una cosa que te llevas: un mueble, una taza, unas cortinas. Tiene **3 años** de garantía legal desde la entrega, también si se fabrica por encargo.

VS



Servicio

Un trabajo que alguien hace para ti: un corte de pelo, un arreglo de ropa, retapizar tu sofá. **Sin** esos 3 años, pero debe estar bien hecho: si no, se puede reclamar.

CLAVE
La **GARANTÍA** es la responsabilidad de quien vende si lo vendido falla. La primera pregunta es: ¿bien o servicio?

Tres años desde la entrega

Día 0

Entrega

Empiezan a contar los tres años.

Años 1 y 2

Se presume

Si el fallo aparece, se da por hecho que ya estaba al entregarlo, salvo prueba en contra (hay excepciones).

Año 3

Lo prueba el cliente

Sigue la garantía legal, pero es el cliente quien prueba que el fallo ya estaba.

Después

Se acaba la legal

Solo queda lo que cubra una garantía comercial, si la hay.

CLAVE

Cubre sus defectos, no los golpes ni el mal uso. Si es de segunda mano, se puede pactar menos, pero nunca menos de un año. Qué puede pedir el cliente lo verás en la unidad 7.

Tres garantías distintas



Garantía legal

La de los bienes: 3 años desde la entrega. No es un favor: es un derecho.



Garantía comercial

Un negocio la da porque quiere: si la da, obliga. Va en papel u otro soporte duradero y dice quién la da y su dirección, qué cubre, cuánto dura, dónde vale, cómo pedirla y que no quita la legal.



Reparar aparatos de casa

Si un servicio técnico repara una plancha, un secador o una lavadora, la reparación tiene al menos 3 meses de garantía.

Qué garantía tiene lo mío

QUÉ SE ENTREGA	¿BIEN O SERVICIO?	GARANTÍA
Armario a medida	Bien por encargo	3 años legales desde la entrega
Taza de Barro y Luz	Bien	3 años legales desde la entrega
Corte de pelo	Servicio	Sin plazo legal; se puede reclamar
Retapizar el sofá del cliente	Servicio	Sin plazo legal; se puede reclamar
Reparar un secador	Servicio técnico	Al menos 3 meses desde la entrega

CLAVE

Antes de prometer nada, pregúntate: ¿es un bien o un servicio?

La garantía en la ley

⚖️

Art. 114: la garantía incluye los bienes «que hayan de producirse o fabricarse», pero no «la prestación de servicios distintos de los servicios digitales». Art. 120.1: el vendedor responde de los fallos que aparezcan «en un plazo de tres años desde la entrega en el caso de bienes». Art. 121.1: presunción de dos años. Art. 127.1: «Toda garantía comercial será vinculante para el garante».

TRLGDCU (Real Decreto Legislativo 1/2007) · Real Decreto 58/1988, art. 6.2: la reparación tendrá «un período de validez mínimo de tres meses»

SUJETO OBLIGADO

Quien vende bienes a consumidores (arts. 114-121) y quien ofrece una garantía comercial (art. 127). Los 3 meses: solo los servicios técnicos de aparatos de uso doméstico.

NO OBLIGA A...

A los servicios como un corte de pelo o un arreglo de ropa: no tienen el plazo de tres años, aunque el trabajo debe estar bien hecho.

CASO RESUELTO · PASO A PASO

La hoja de entrega y garantía del armario



Cristóbal · Carpintería Nogal

Viernes 12/03/2027. Armario a medida de roble, montado en casa de Yolanda, con dos puertas correderas. 1.850 € (IVA incluido). Datos ficticios.

1. **Cuidar la imagen.** Entran con cubrezapatos y al terminar recogen el serrín y las herramientas. Cristóbal guarda las gafas y habla con Yolanda.
2. **Enseñar y comprobar.** Prueban con ella las puertas correderas: no rozan.
3. **Decidir la garantía.** Es un bien fabricado por encargo: tiene garantía legal.
4. **Calcular las fechas.** Entrega: 12/03/2027. Garantía legal: hasta el 12/03/2030. Si un fallo aparece hasta el 12/03/2029, se presume que ya estaba.
5. **Añadir la garantía comercial.** Cristóbal ofrece, porque quiere, ajustar gratis las puertas aunque funcionen bien, hasta el 12/03/2028. Si fallan, sigue la legal.

✔ La hoja dice qué entrega, cuándo, las dos garantías con sus fechas, los cuidados y cómo pedir ayuda. Yolanda firma «Conforme» y guarda su copia.

🙋 PREGUNTA PARA LA CLASE

Un armario a medida y el arreglo de un abrigo. La garantía legal de tres años...

A vale para los dos

B vale para el armario, no para el arreglo

C no vale para ninguno

✔ El armario es un bien fabricado por encargo. El arreglo es un servicio: no tiene ese plazo, pero debe estar bien hecho.

REPASO

Ideas clave

- Tu imagen es la primera información que recibe el cliente: higiene, ropa de trabajo y un puesto ordenado.
- Higiene y EPI no son lo mismo: el gorro protege el pan; las gafas te protegen a ti.
- Respetar es tratar a cada persona con educación y el mismo cuidado: no se discrimina a nadie.
- Si el cliente se pasa: calma, un límite con educación y vuelta al servicio; si hay insultos o amenazas, avisa al responsable.
- Fidelizar es que el cliente vuelva porque quiere: trabajo bien hecho, plazos, recordarle, detalles y arreglar bien los fallos.
- Las reseñas se piden sin presionar, se responden con educación y nunca se inventan.
- Un bien nuevo tiene 3 años de garantía legal desde la entrega (2 de presunción); un servicio no tiene ese plazo, pero debe estar bien hecho.
- La garantía comercial es voluntaria, pero si se da, obliga; la reparación de aparatos de casa, al menos 3 meses.



¡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**