

FORMACIÓN PROFESIONAL · ATENCIÓN AL CLIENTE · UNIDAD 7

Quejas y reclamaciones

«¡Teníamos reserva!». Una queja bien atendida es una segunda oportunidad.

PARA EMPEZAR

En esta unidad aprenderás a…

- Diferenciar queja, reclamación y sugerencia.
- Seguir un protocolo para atender una reclamación.
- Ofrecer soluciones con sus plazos, condiciones y posibilidades de éxito.
- Mantener la calma ante un cliente enfadado.
- Compartir la información con el equipo.

SITUACIÓN DE PARTIDA

«¡Teníamos reserva!»

Sábado, 14:00. **La Plazuela** está llena. Zenón, de unos 60 años, entra con su grupo: **14 personas** para la comida reservada. La mesa no está preparada. La reserva se apuntó hace una semana **en un papel junto a la caja**, y nadie lo vio. Esperan de pie **35 minutos**.

Zenón levanta la voz delante de toda la cafetería: *«¡Teníamos reserva!»*. Jairo, con una bandeja, se queda bloqueado. Yanira, que ese día ayuda en sala, nota que le tiemblan las manos. Rafael deja la barra y se acerca.

Al terminar la unidad ayudarás a Rafael a decidir

❓ ¿Te has quejado alguna vez en una tienda o en un bar? ¿Qué te respondieron?

❓ ¿Qué te molesta más cuando reclamas: esperar, que no te escuchen o que no te den una solución?

❓ Si un cliente te grita, ¿qué haces primero?

❓ Si te equivocas en el trabajo, ¿se lo cuentas a tu equipo? ¿Por qué?

MAPA DE LA UNIDAD

Lo que vamos a ver

7.1 Queja, reclamación y sugerencia

7.2 El protocolo: escuchar, disculparse, proponer y cumplir

7.3 Las soluciones: reparar, cambiar, devolver o descontar

7.4 El cliente enfadado: calma y seguridad

7.5 Contarlo al equipo

Treinta y cinco minutos


Zenón

¡Treinta y cinco minutos! ¡Y teníamos reserva!

(En voz baja) Jairo... ¿qué hacemos?


Zuriñe


Rafael

Lo siento. Vamos a sentarnos y lo arreglamos.

CLAVE

Una queja es una segunda oportunidad: si la atiendes bien, puedes recuperar al cliente.

Tres palabras, tres respuestas

No todos los clientes que protestan quieren lo mismo: unos quieren desahogarse; otros, una solución; otros te dan una idea.

TIPO	QUÉ HACE EL CLIENTE	EJEMPLO EN LA GALERÍA	QUÉ HACES TÚ
Queja	Expresa su malestar	«¡Cuánto se tarda aquí!» (La Plazuela)	Escuchar, disculparte y explicar
Reclamación	Pide una solución o una compensación	«Quiero que me rehagáis este bajo» (Hilo y Tacón)	Proponer una solución con plazo
Sugerencia	Propone una mejora	«Podríais ampliar el horario los sábados» (La Alacena)	Agradecer, apuntar y estudiarla

¿Qué quiere el cliente?



Queja

Expresa un malestar: algo no ha gustado.



Reclamación

Pide algo concreto: reparar, cambiar, devolver o compensar. Puede ser de palabra o por escrito.



Sugerencia

Propone una mejora, aunque no haya pasado nada malo.



Felicitación

Apúntalas y compártelas: dicen lo que hay que seguir haciendo.

CLAVE

Estas definiciones son para el mostrador. Las hojas oficiales de cada comunidad usan sus propias palabras: lo verás en la unidad 8.

Si nadie escucha, la queja crece

1

Queja

Zenón protesta en voz alta: «¡Teníamos reserva!».

→

2

Reclamación

Si nadie le escucha, pide una solución o una compensación.

→

3

Hoja o reseña

Después llega una hoja de reclamaciones o una reseña negativa.

CLAVE

Atiende la queja a tiempo: es más fácil arreglarla al principio.

DATO 2026

Problemas al comprar por internet

50,1 %

de quienes compraron por internet en España (en los tres meses anteriores) tuvo algún problema en 2025

30,2 %

el problema más frecuente: la entrega tardó más de lo anunciado

Fuente: Eurostat, «Compras por internet: problemas encontrados», actualización del 17/04/2026.

🙋 PREGUNTA PARA LA CLASE

Un cliente de Tinta Fresca dice: «Quiero que me devolváis el dinero de las fotocopias borrosas». ¿Qué es?

A Una queja

B Una reclamación

C Una sugerencia

✔ Pide algo concreto (que le devuelvan el dinero): es una reclamación. Una queja solo expresa malestar.

La escalera de los cinco pasos

1. Escuchar	Dejas que termine. Le miras y asientes. No interrumpes.	Rafael calla y le deja hablar
2. Agradecer y disculparte	Das las gracias por avisar y pides perdón, sin culpar a nadie.	«Gracias por decírmelo. Lo siento, esto no tenía que pasar»
3. Preguntar y resumir	Preguntas lo que falta y repites lo que has entendido.	«Tenían mesa para 14 a las dos y no estaba lista, ¿verdad?»
4. Proponer	Ofreces una o dos soluciones, con plazo y condiciones.	«Le propongo dos opciones...»
5. Cumplir y comprobar	Haces lo prometido en el plazo dicho y preguntas si ha quedado bien.	«¿Ha ido bien la comida?»

Un protocolo es una lista de pasos que se siguen siempre en el mismo orden. Así no tienes que improvisar cuando estás nervioso.

Lo que se hace y lo que no



Lo que funciona

«Entiendo que esté molesto. Voy a comprobar qué ha pasado». «Para entenderlo bien: ¿me cuenta qué ha pasado?». Disculparte no es darle la razón en todo: es reconocer que lo está pasando mal.

VS



Lo que no se hace

Discutir; justificarte («Es que hoy somos pocos»); culpar a un compañero delante del cliente; prometer lo que no depende de ti.

CLAVE

Pedir perdón no es perder.

Responder en 15 días como máximo



«Los empresarios deberán dar respuesta a las reclamaciones recibidas en el plazo más breve posible y, en todo caso, en el plazo máximo de quince días desde la presentación de la reclamación».

Texto refundido de la Ley General para la Defensa de los Consumidores y Usuarios (TRLGDCU), art. 21.3 · texto consolidado del BOE consultado el 18/10/2026

SUJETO OBLIGADO

Los empresarios, también los pequeños, cuando reclama un consumidor. La ley no dice «hábiles»: cuenta los días seguidos del calendario.

NO OBLIGA A…

Los cinco pasos del protocolo: son buena práctica, no una obligación legal.

Cuatro soluciones

Ofrece cada solución con tres datos: cuánto tarda, qué condiciones tiene y si es seguro que funcione.

SOLUCIÓN	EJEMPLO EN LA GALERÍA	TIEMPO	CONDICIONES	PROBABILIDAD (Y POR QUÉ)
🧵 **Reparar o rehacer**	Rehacer un bajo torcido en Hilo y Tacón	2 días	Traer el pantalón	Alta: se mide y se corrige
🔄 **Cambiar**	Dar otra taza a quien la compró con una grieta en Barro y Luz	En el momento	Si queda otra igual; si no, otra solución	Alta: se lleva otra sana
💶 **Devolver el dinero**	Devolver unas fotocopias borrosas en Tinta Fresca	En el momento	Con el ticket u otra prueba del pago	Alta: recupera su dinero
☕ **Descontar o compensar**	Invitar al café en La Plazuela tras una espera	En el momento	Proporcional al problema	Media: depende del cliente

Si la solución cuesta dinero (un descuento, una invitación), la decide la persona responsable.

Alta, media o baja… y por qué

La probabilidad es la posibilidad de que la solución arregle el problema y el cliente quede conforme.

🟢

Alta

Casi seguro. «Alta, porque podemos rehacerlo antes del sábado».

🟡

Media

Quizá. Depende del cliente: un descuento pequeño casi no se nota.

🔴

Baja

Difícil. «Baja, porque esa mancha puede no salir».

CLAVE

Dila con palabras sencillas y di siempre por qué.

Bienes y servicios no son lo mismo



Bien

Una cosa que se compra: un mueble, unos zapatos. Si tiene un defecto o no es como se acordó, hay **falta de conformidad**: la ley fija los derechos del cliente.

VS



Servicio

Un trabajo para el cliente: un corte de pelo, una comida, un arreglo. Esas reglas no se le aplican, pero si sale mal, el cliente puede **exigir que se haga bien, como se acordó, o reclamar**.

CLAVE

Para los bienes, la ley fija los derechos del cliente; en un servicio que sale mal, el cliente puede exigir que se haga bien, como se acordó, o reclamar.

Si un bien tiene un defecto…



Ante una falta de conformidad, el consumidor puede «exigir al empresario la subsanación de dicha falta de conformidad, la reducción del precio o la resolución del contrato» (art. 117.1). Tiene «derecho a elegir entre la reparación o la sustitución» (art. 118.1), que serán «gratuitas» y se harán «en un plazo razonable» (art. 118.4).

TRLGDCU, arts. 117.1, 118.1, 118.4 y 119 · texto consolidado del BOE consultado el 18/10/2026

SUJETO OBLIGADO

Quien vende bienes a consumidores. Si reparar o sustituir es imposible, no se hace a tiempo o el fallo es muy grave, el cliente puede pedir rebaja o resolución (art. 119).

NO OBLIGA A…

A los servicios (un corte de pelo, una comida, un arreglo): si salen mal, el cliente puede exigir que se hagan bien, como se acordó, o reclamar.

CLAVE

Resolución quiere decir deshacer la compra: devuelves el bien y te devuelven el dinero.

Soluciones en cada oficio



Cocina y Restauración

Un grupo sin mesa: primero se monta la mesa; después, la compensación.



Arreglo y Reparación de Artículos Textiles y de Piel

Un bajo torcido se rehace en dos días, sin coste. Probabilidad alta.



Tapicería y Cortinaje

Cortinas que llegan tarde: nueva fecha cerrada y un descuento.



Servicios Comerciales

Producto con defecto: la clienta elige arreglarlo o cambiarlo.

Bajar el termómetro en tres pasos

El enfado se contagia. La calma, también. Casi siempre se enfada porque ha esperado mucho, siente que nadie le escucha o pasa vergüenza delante de otros.

1

Tú, primero

Respira despacio. Habla más bajo y más lento que él. Manos abiertas y a la vista. No es contra ti: se enfada con la situación.

2

Un sitio tranquilo

Invítale a apartarse del resto de clientes. Si podéis, sentaos. Ofrécele agua.

3

Deja que hable

Escucha hasta el final. Cuando termine, empieza el protocolo de 7.2.

CLAVE

Tu trabajo es bajar la temperatura, no ganar la discusión.

Cambia la frase, cambia el clima

🔥 FRASE QUE ENCIENDE	❄️ FRASE QUE CALMA
«Cálmese»	«Entiendo que esté molesto»
«Eso no es culpa mía»	«Voy a ver qué ha pasado»
«Aquí siempre se hace así»	«Vamos a buscar una solución»
«No grite»	«Le escucho mejor si hablamos aquí, más tranquilos»

Frases que funcionan: «Vamos a esta mesa, que estaremos más tranquilos». «Quiero ayudarle, y para eso necesito que hablemos sin insultos». «Voy a llamar a la persona responsable, que puede decidir».

Atender con calma no es aguantarlo todo



Insultos

Avisa una vez con educación. Si siguen, llama a la persona responsable.



Amenazas o empujones

No te enfrentes. Aléjate, avisa a la responsable y, si hay peligro, llama al 112.



Tu seguridad, primero

No toques al cliente ni le cierres el paso.

CLAVE

Si te pones nervioso, como Yanira, no pasa nada. Pide ayuda a un compañero. Con práctica, cuesta menos.

🙋 PREGUNTA PARA LA CLASE

Un cliente amenaza a Zuriñe en la barra de La Plazuela. ¿Qué debe hacer?

A Cerrarle el paso para que no se vaya

B Contestarle más alto para que se calle

C Alejarse, avisar a la responsable y, si hay peligro, llamar al 112

✔ Ante amenazas o empujones no te enfrentas: te alejas y avisas. No toques al cliente ni le cierres el paso. Tu seguridad va primero.

Contarlo al equipo

Si solo lo sabe quien atendió, el error se repite. Un parte de incidencias es una nota breve que cuenta qué ha fallado y qué se ha hecho.

CAMPO	LO QUE ESCRIBES
1	Fecha, hora y quién atendió
2	Qué pasó: solo hechos, sin opiniones
3	Qué se hizo y cuánto costó
4	Qué cambiamos para que no se repita
5	Quién se encarga del cambio y cuándo se revisa
6	Datos del cliente: solo los necesarios, por ejemplo un teléfono si hay que llamarle

La reunión de cinco minutos: antes de abrir, el equipo lee el parte, sin los datos del cliente, y acuerda un cambio pequeño y concreto.

Así no, así sí

❌ ASÍ NO	✅ ASÍ SÍ
«Jairo no miró el papel»	«La reserva estaba en un papel que nadie revisa»
«Zenón se puso como loco»	«El cliente esperó 35 minutos y protestó en voz alta»
«Hay que tener más cuidado»	«Desde mañana, las reservas van en un solo cuaderno junto a la barra»

CLAVE

En el parte se busca la causa, no un culpable.

CASO RESUELTO · PASO A PASO

El protocolo aplicado a Zenón



Rafael · La Plazuela

Son las 14:35. Grupo de 14 personas, menú de 12,50 €. Datos ficticios.

1. **Calma y sitio tranquilo.** Pide a Zuriñe y a Jairo que monten la mesa del grupo y lleva a Zenón a una mesa libre del fondo: «Aquí estaremos más tranquilos».

2. **Escuchar y disculparse.** Le deja hablar sin interrumpir: «Gracias por decírmelo. Lo siento: tenían reserva y esto no tenía que pasar».

3. **Preguntar y resumir.** «Reservaron hace una semana para 14 a las dos, y la mesa no estaba. ¿Es así?». Zenón asiente y ya habla más bajo.

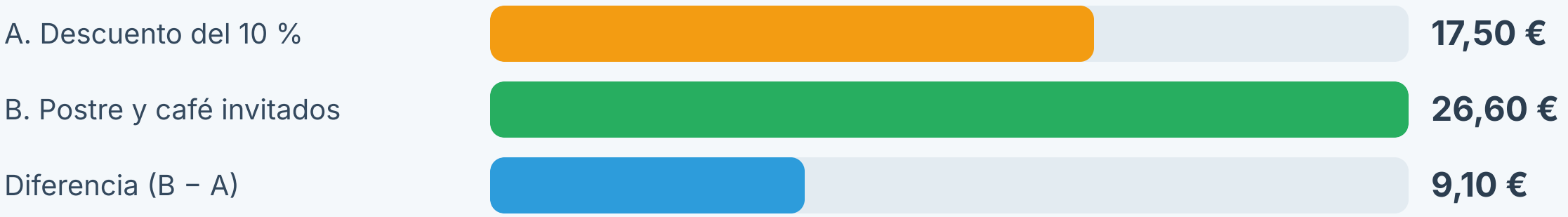
4. **Proponer.** 14:40, mesa lista. A: 10 % de descuento (175 € − 17,50 € = 157,50 €; probabilidad media, 1,25 € por persona). B: postre y café invitados (26,60 € para el local; probabilidad alta).

5. **Cumplir y comprobar.** Zenón elige la B: «Así lo celebramos todos». Al servir los cafés, Rafael pregunta: «¿Ha ido bien la comida?».

6. **Parte de incidencias.** Qué cambiamos: todas las reservas, en un único cuaderno junto a la barra, revisado a las 10:00; la mesa se monta una hora antes. Se encarga Zuriñe; se revisa el próximo sábado.

CASO RESUELTO · LAS CIFRAS

¿Cuánto le cuesta cada opción?



14 menús × 12,50 € = 175 €. A: 17,50 € de descuento = 1,25 € por persona (casi no se nota). B: 1,90 € por persona para el local × 14 = 26,60 €. Datos ficticios del libro.

CLAVE

La opción más barata no siempre es la mejor: la B tiene más probabilidad de que el grupo salga contento.

REPASO

Ideas clave

- Una queja expresa malestar; una reclamación pide una solución o una compensación; una sugerencia propone una mejora.
- Una queja mal atendida crece: puede acabar en una hoja de reclamaciones o una reseña negativa.
- Protocolo en cinco pasos: escuchar, agradecer y disculparse, preguntar y resumir, proponer, cumplir y comprobar.
- El TRLGDCU (art. 21.3) obliga a los empresarios, también a los pequeños, a responder en 15 días como máximo cuando reclama un consumidor.
- Cada solución lleva tres datos: tiempo, condiciones y probabilidad (con su porqué).
- Si un bien tiene un defecto, el cliente elige reparar o sustituir, gratis y en plazo razonable; en un servicio que sale mal, puede exigir que se haga bien, como se acordó, o reclamar.
- Ante un cliente enfadado: baja la voz, busca un sitio tranquilo y escucha. Con insultos o amenazas, pon límites y avisa.
- El parte de incidencias cuenta hechos, lo que se hizo y lo que cambiamos: se busca la causa, no un culpable.



¡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**