

FORMACIÓN PROFESIONAL · COMUNICACIÓN Y ATENCIÓN AL CLIENTE · UNIDAD 10

Posventa, calidad y fidelización

«¿Cumplimos la carta o no?», pregunta Valentín. Con el año, ninguno de cinco; desde su vigencia, tres.

PARA EMPEZAR

En esta unidad aprenderás a...

- Valorar la posventa en el negocio y en la fidelidad del cliente, e identificar sus elementos.
- Distinguir las fases de la posventa y de la relación con el cliente, y detectar qué situaciones piden seguimiento.
- Usar las herramientas de gestión de la posventa y mejorar las que no dejan rastro.
- Comprobar los estándares de calidad con bases explícitas y proponer compromisos que se puedan cumplir.
- Detectar, tratar y verificar las anomalías del servicio, también cuando llegan en una reseña.

SITUACIÓN DE PARTIDA

¿Cumplimos la carta o no?

Lunes 08/05/2028 en **Templa Hogar**. Telma compara cada compromiso de la **carta de servicios** con su meta de 2027: **ninguno se cumple**. Valentín: *«¿Cumplimos la carta o no? Lo quiero claro para la reunión del 25»*. Pero la carta empezó el 01/06/2027.

A las 10:40 llama **Xoán**: el aire que le repararon en marzo vuelve a gotear.

Ayudarás a decidir qué promete la carta 2028-2029 y cómo se trata una anomalía.

❓ **Si una tienda te arregla algo bien y luego te llama para preguntar qué tal, ¿vuelves?**

❓ **Un examen de 10 preguntas y otro de 40, con el mismo número de fallos: ¿has hecho los dos igual de bien?**

❓ **¿Te fías de una web con todas las opiniones de cinco estrellas? ¿Por qué?**

❓ **Si una empresa arregla un error, ¿cómo sabes que no se repetirá?**

MAPA DE LA UNIDAD

Lo que vamos a ver

10.1 El valor de la posventa y sus elementos

10.2 Fases de la posventa, relación con el cliente y situaciones de seguimiento

10.3 Herramientas de gestión de la posventa

10.4 Estándares y control de la calidad: la base decide

10.5 Anomalías: detectar, tratar, verificar… y responder en público

La posventa es el negocio

213.782 €
al año sin IVA: 1.538 contratos de mantenimiento a 139 € (tarifa de 2028)

31.590 €
al año que se fueron: 234 contratos no renovados en 2027 (a 135 €)

68 %
de quienes contestaron la encuesta recomendarían Templa

22
llamadas de seguimiento (4 min) caben en una segunda visita (1,5 h)

1.538 × 139 = 213.782 € · 234 × 135 = 31.590 € · 90 min ÷ 4 min = 22,5: unas 22 llamadas.

CLAVE
En una empresa de mantenimiento, la posventa no es un gasto que viene después del negocio: **es** el negocio.

Siete elementos de la posventa

ELEMENTO	EN TEMPLA (2028)
Personas	Técnicos y Dina, Coordinación, Melania, Facturación
Cliente y su equipo	Ficha de cliente e historial
Compromisos y derechos	Contrato, garantías, carta de servicios
Recursos	Lote de piezas en cada furgoneta
Información	Explicación al instalar, hoja de garantía
Canales	Teléfono, buzón, web, mostrador, mensajería
Registros	Avisos, partes, expedientes, encuesta

CLAVE

Un cliente es **fiel** cuando repite, renueva y recomienda porque confía, no porque le cueste irse. Un descuento atrae; la confianza retiene.

Siete momentos, cada uno con rastro

FASE	QUÉ SE HACE	RESPONSABLE	RASTRO
1. Entrega	Prueba de funcionamiento, hoja de garantía	Técnico	Parte firmado
2. Seguimiento	Llamada a la semana	Coordinación	Agenda
3. Mantenimiento	Revisiones y recordatorio	Posventa	Parte de revisión
4. Asistencia	Avisos, reparaciones, garantías	Dina y técnicos	Registro de avisos
5. Reclamación	Protocolo v2: clave y cinco fechas	Coordinación	Expediente RC
6. Renovación	Aviso; si hay oferta, desde el 400	Comercial	Contrato o baja
7. Medición	Encuesta, indicadores, anomalías	Calidad	Cuadro de indicadores

La relación con el cliente va del primer contacto a la renovación (o a la recuperación o la baja). La posventa es su fase 5, pero decide la 6.

Cuándo no hay que esperar

SITUACIÓN	EJEMPLO EN TEMPLA
Instalación nueva	Aire acondicionado instalado el martes 02/05/2028
Reparación terminada	Las de Eulalia (enero) y Xoán (marzo) volvieron a fallar
Averías repetidas	2027: 38 clientes con dos o más avisos; reclamaron 10
Reclamación cerrada	Llamada a los 7 días de la solución (protocolo v2)
Fin de garantía o gesto	El año gratis de Otto acabó el 21/04/2028
Renovación	Meta 2028: 85 % (2027: 1.226 de 1.460, 84,0 %)
Error de la empresa	17 facturas rectificadas (102,85 €); una reclamada

También el cliente con necesidades especiales: prioridad y canal (unidad 8).

Tres años el equipo, tres meses la reparación



Las reparaciones e instalaciones de aparatos de uso doméstico tienen garantía, con un «período de validez mínimo de tres meses» desde la entrega del aparato. El vendedor responde de las faltas de conformidad que se manifiesten en tres años desde la entrega de los bienes.

RD 58/1988, art. 6 · TRLGDCU, art. 120.1

SUJETO OBLIGADO

Al vendedor de bienes con consumidores y al servicio técnico de aparatos de uso doméstico, como Templa.

NO OBLIGA A…

A los servicios que no son digitales, como una revisión: no tienen la garantía de tres años de los bienes (TRLGDCU, art. 114.2.c).

CLAVE

La garantía de la reparación cubre desplazamiento, piezas y mano de obra (art. 6.4). Una garantía comercial, por escrito, obliga a quien la da (TRLGDCU, art. 127).

🙋 PREGUNTA PARA LA CLASE

Xenia estrenó su aire acondicionado el martes 02/05/2028. Si el técnico cambia una pieza de la unidad interior el viernes 26/05/2028, ¿hasta cuándo, como mínimo, está garantizada esa reparación?

A Hasta el 02/05/2031

B Hasta el 26/05/2029

C Hasta el 26/08/2028

✔ Tres meses como mínimo desde la entrega del aparato reparado (RD 58/1988, art. 6). El 02/05/2031 es la garantía legal del equipo: tres años desde su entrega.

Una herramienta vale si deja rastro

HERRAMIENTA	PARA QUÉ SIRVE	CAMPO QUE NO PUEDE FALTAR
Registro de avisos	Qué entra, cuándo se atiende y si se reabre	Hora de entrada y de llegada; «reapertura» con el aviso de origen
Parte de trabajo	Probar qué se hizo y que funciona	Prueba de funcionamiento firmada por técnico y cliente
Expediente de reclamación	Cinco fechas y reapertura	Entrada, acuse, primera respuesta, resolución, cierre
Agenda de seguimiento	Que ninguna llamada dependa de la memoria	Fecha prevista, hecha o no, resultado
Hoja de garantía	Que el cliente sepa hasta cuándo	Fecha de entrega y de fin de cada garantía
Encuesta posventa	Opinión después del cierre	Invitaciones enviadas, no solo respuestas
Cuadro de indicadores	Ver la tendencia frente a la meta	Fórmula, base, periodo y fuente de cada dato

También la ficha e historial del cliente (unidad 8) y el parte de anomalía (10.5). Basta una hoja de cálculo compartida y un procesador de textos.

Lo que el registro no dice de Otto

Fila de RC-2027-012 en el registro de 2027: entrada, motivo, fecha de respuesta y «cerrado». Nada más.

05/04/2027	15/04/2027	22/04/2027	30/06/2027	21/04/2028
Entrada	**Respuesta**	**Cambio del equipo**	**Fabricante**	**Fin del gesto**
Tercera avería de la aerotermia.	Es lo último que anota el registro.	Otto lo eligió el 19/04; lo cambian Oier y un instalador.	No reconoce un defecto de lote.	Año de mantenimiento regalado. Nadie lo apuntó como seguimiento.

CLAVE

Plantilla rediseñada (propone Telma; aprueba Fuensanta): cinco fechas, avisos vinculados, reapertura, compromisos con fecha de fin, próximo seguimiento y adjuntos.

Una carta, dos bases

COMPROMISO	META	AÑO 2027	JUN-DIC 2027	¿CUMPLIDO?
1. Avisos en 48 h laborables	85 %	82,0 %	86,0 %	Sí
2. Llamadas perdidas	Menos del 8 %	8,9 %	6,4 %	Sí
3. Reclamaciones por escrito en 15 días naturales	100 %	94,4 % (34 de 36)	95,2 % (20 de 21)	**No**
4. Satisfacción	8 o más	7,9	7,9	**No**
5. Correos en 48 h laborables	95 %	92,5 %	95,3 %	Sí

La carta entró en vigor el martes 01/06/2027 y dice que se mide desde ese día. El plazo del 3 es además ley (TRLGDCU, art. 21.3): las dos respuestas tardías de 2027 la incumplieron.

CLAVE

No se elige la base que más conviene: se usa la que dijo la carta, y se explica la otra.

Periodo, denominador y participación

Indicador = casos ÷ base

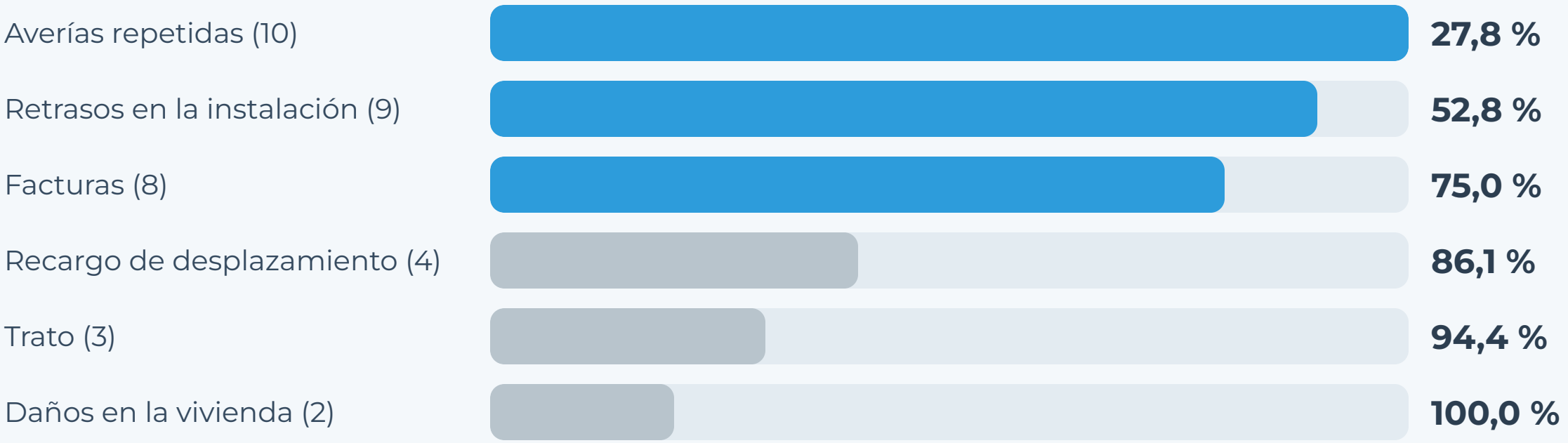
Reclamaciones por 1.000 intervenciones	36 ÷ 4.800 × 1.000	**7,5**
Reclamaciones por 1.000 instalaciones	36 ÷ 730 × 1.000	**49,3**
Participación de la encuesta	1.320 ÷ 3.300 × 100	**40,0 %**

Las dos tasas de 2027 son ciertas y no se comparan sin decir la base (en 2025 se medían 57,8 por cada 1.000 instalaciones). La media de 7,9 no describe a los 1.980 que no contestaron. Y no se compara un año con siete meses.

CLAVE

Antes de decir «hemos mejorado», di sobre qué: qué periodo, qué denominador y cuántos contestaron.

Pocas causas, casi todos los problemas



Reclamaciones de 2027 (36), de mayor a menor; a la derecha, el % acumulado. Las tres primeras suman 27 de 36: 75,0 %.

CLAVE

Si «facturas» y «recargo» fueran una familia, sumarían 12 (33,3 %) y pasarían a la primera posición. Cómo se agrupa cambia la prioridad: hay que decirlo.

La Ley 10/2025 no obliga a Templa



Las empresas incluidas deben conocer el grado de satisfacción de su clientela, «en ningún caso» encuestar antes de la resolución, implantar «un sistema anual de evaluación» de su servicio de atención y contratar una auditoría anual externa.

Ley 10/2025, arts. 18, 21 y 22 · BOE de 27/12/2025

SUJETO OBLIGADO

A los servicios básicos (no al financiero, que sigue su normativa: art. 2.5) y a las empresas o grupos grandes del art. 2.

NO OBLIGA A…

A Templa, que adopta de forma voluntaria la encuesta después del cierre y la revisión anual de su carta, sin auditoría externa.

CLAVE

RD 951/2005, arts. 9 y 10.4: las cartas de la Administración General del Estado recogen compromisos, indicadores y «medidas de subsanación», y se actualizan «al menos cada tres años». Para Templa es un modelo.

Mismo síntoma, causa distinta



Parte 2027-014

Fallo **antes** de la visita: no se preguntaba lo necesario. Abril de 2027: 14 de 190 (7,4 %). Abril de 2028: **5 de 205 (2,4 %)**, meta bajo el 3 %. La acción se ha sostenido.

VS



Parte 2028-006

Fallo **al terminar**: no se prueba ni se deja constancia. Enero-marzo de 2028: **18 de 410 (4,4 %)** reaperturas; a 12/05, 19 (4,6 %). Provisional hasta el 30/06/2028.

CLAVE

Sin verificación no se sabe si la acción ha funcionado. Se mide igual que antes (mismo mes, misma definición) para que la comparación valga.

10.5 · DOCUMENTO MODELO

Parte de anomalía n.º 2028-006

PASO	QUÉ DICE EL PARTE
Corrección inmediata	Llamar a los clientes de enero a marzo con casillas vacías y ofrecer una comprobación sin coste. Coordinación, hasta el 26/05/2028
Causa	Casillas opcionales en el parte de papel; Dina cierra sin revisar; nadie mide las reaperturas
Acción correctiva	Ningún aviso se cierra sin las tres casillas; Dina lo comprueba. Aritz, desde el 22/05/2028
Acción preventiva	Llamada a los 7 días de cada reparación y reaperturas medidas cada mes
Verificación	Menos del 2 % en los avisos cerrados en junio y julio, cuando venza su garantía. Avance: 29/09/2028

Detecta Telma el 10/05/2028. En los 18 partes: 12 sin prueba de funcionamiento, 4 sin estanqueidad y presiones, 2 sin firma del cliente. Unas 27 horas de técnico.

CLAVE

Aritz aprueba las acciones en Posventa y cierra el parte cuando se compruebe.

Reseñas: ni compradas ni elegidas



La empresa a la que se refiere una reseña puede responder por el mismo canal; si no la hizo un consumidor real o es engañosa, puede pedir que se retire, pero debe acreditarlo de forma fehaciente.

TRLGDCU, art. 20.4 (redacción de la Ley 10/2025) · Ley 3/1991, art. 27.7 y 27.8

SUJETO OBLIGADO

A todo empresario que publica o da acceso a reseñas (Templa, si las pone en su web) y a quien las encarga o distorsiona.

NO OBLIGA A…

Es práctica engañosa añadir o encargar reseñas falsas o distorsionar las de los consumidores (Ley 3/1991, art. 27.8).

CLAVE

Política de Templa: ni compra reseñas, ni las premia, ni las selecciona. La respuesta no añade datos del expediente (LOPDGDD, art. 5).

La respuesta a la reseña de Xoán

Reseña auténtica de una estrella (jueves, 22:30). Redacta Telma, **aprueba Amina** y **publica Gadea** el viernes 12/05 antes de las 12:00: 4 horas laborables.

🙏

Pide disculpas y actúa

«No es el servicio que queremos dar.» «Ya nos hemos puesto en contacto por la vía habitual.»

🚫

Sin datos

Ni la avería, ni las fechas, ni la clave RC-2028-017, ni el nombre del técnico.

🤐

No discute ni promete

Ni cifras ni gestos en público. Lo demás va por el canal privado y al expediente.

CLAVE

«Gracias por contarlo: nos ayuda a encontrar lo que falla.» Por dentro: «No lo sé todavía: la cifra de marzo se cierra el 30 de junio».

🙋 PREGUNTA PARA LA CLASE

Leonor propone «regalar una revisión a quien nos deje cinco estrellas». ¿Qué le responde Telma?

A Que sí: es una forma de fidelizar

B Que no: premiar la valoración distorsiona las reseñas y la política de Templa lo prohíbe

C Que sí, si se avisa en la web de que hay premio

✔ Templa ni compra, ni premia, ni selecciona reseñas. Distorsionar las reseñas de los consumidores es práctica engañosa (Ley 3/1991, art. 27.8, en la lectura prudente del libro). Tampoco se publican solo las mejores.

CASO RESUELTO · PASO A PASO

Revisar la carta con su base



Telma propone · Amina revisa · Valentín decide

Lunes 08/05 a jueves 25/05/2028. Informe para la reunión de dirección. Caso ficticio.

1. **Fija la base antes de mirar.** La vigencia de la carta (01/06 a 31/12/2027), como dice la carta; añade el año y el primer trimestre de 2028.
2. **Compara con la meta.** Cumple 1, 2 y 5; no 3 y 4. Márgenes estrechos: 86,0 % (meta 85 %) y 95,3 % (meta 95 %).
3. **Dice lo que sabe y lo que no.** Primer trimestre de 2028: 5,7 % de llamadas perdidas (401 de 7.040). No sabe si aguantará un año.
4. **Explica y compara opciones.** Endurecer el 2 a menos del 6 %; mantener los demás y publicar la participación. Metas internas, sin publicar.
5. **Decide Valentín.** Jueves 25/05: aprueba. «Se publica cuando sepamos que lo podemos prometer.»

✔ **Carta 2028-2029, vigente desde el 01/06/2028, con la base escrita: «Medimos desde el 01/06/2028».**

REPASO

Ideas clave

- La posventa es el negocio: 1.538 contratos son 213.782 € al año sin IVA.
- La posventa es la fase 5 de la relación con el cliente, pero decide la 6: la renovación.
- Una herramienta vale si deja rastro: quién, qué, cuándo y qué falta.
- Anomalía: corrección, causa, acción correctiva, preventiva y verificación medida igual que antes.
- Siete elementos: personas, cliente y equipo, compromisos y derechos, recursos, información, canales y registros.
- Piden seguimiento: instalaciones, reparaciones, averías repetidas, reclamaciones cerradas, fines de garantía, renovaciones y errores propios.
- Un porcentaje se compara con su base: periodo, denominador y participación.
- Una reseña auténtica se responde sin datos; no se compran, ni se premian, ni se seleccionan.



¡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**