

FORMACIÓN PROFESIONAL · COMUNICACIÓN Y ATENCIÓN AL CLIENTE · UNIDAD 3

Atender en persona: escucha, protocolo y presentación

Rufino espera de pie nueve minutos, Romina oye «¡la llamamos!» y Valentín corta a Telma: «¿Qué necesitas de mí?».

PARA EMPEZAR

En esta unidad aprenderás a...



Identificar los elementos y las etapas de una comunicación y localizar dónde se rompe.



Detectar las barreras que impiden entender un mensaje y proponer acciones que las corrijan, también de accesibilidad.



Escuchar y hablar con técnica, con el léxico y las expresiones que pide cada interlocutor.



Aplicar el protocolo verbal y no verbal en la acogida de visitas y revisarlo con datos de observación.



Presentar ante la dirección en dos minutos, valorar un mensaje con criterios observables y mejorarlo en un segundo intento.

SITUACIÓN DE PARTIDA

«¿Qué necesitas de mí?»

Miércoles 2 de febrero de 2028. Telma observa la recepción. **Rufino**, de 80 años y con andador, espera de pie nueve minutos. **Romina** escribe en su móvil: *«Soy sorda. Mejor por mensaje, no por llamada»*, y Melania le contesta más alto: *«¡Tranquila, la llamamos!»*. Un comercial sin cita pide *«cinco minutos con Valentín»*.

El lunes, Telma presenta veinte cifras en cinco minutos. A los cuatro, Valentín la corta: *«¿Qué necesitas de mí?»*. No lo sabe.

❓ **Cuando alguien te dice «ahora mismo te atienden», ¿cuánto esperas que tarde?**

❓ **Si no entiendes a alguien, ¿te ayuda que hable más alto? ¿Y si no oyes?**

❓ **¿Recuerdas una exposición que te aburriera? ¿Qué falló: el tema, la persona o el orden?**

❓ **¿Cómo le dirías a un compañero que ha hecho algo mal sin que se sienta atacado?**

MAPA DE LA UNIDAD

Lo que vamos a ver

3.1 Comunicar cara a cara: elementos, etapas y retroalimentación

3.2 Barreras y acciones correctivas; comunicación accesible

3.3 Escuchar y hablar con técnica

3.4 Lo no verbal y el protocolo de acogida

3.5 Presentar ante la dirección en dos minutos

Comunicar es que el otro entienda

Si no compruebas que el otro lo ha entendido y puede actuar, no sabes si has comunicado.



Emisor e intención

Quien tiene algo que conseguir y lo convierte en un mensaje.



Mensaje y código

Lo que se dice, con palabras, gestos o cifras que el otro pueda descifrar.



Canal

La voz, una hoja, una pantalla: por dónde viaja el mensaje.



Receptor

Quien lo recibe e interpreta, con su tiempo y sus necesidades.



Contexto y ruido

Lugar, momento y relación; el ruido es todo lo que perturba por el camino.



Retroalimentación

La respuesta, con palabras o con el cuerpo, que muestra qué ha llegado.

Del «qué quiero» al «¿lo ha entendido?»

1. **Preparar**
   Qué quiero conseguir y quién me escucha.
2. **Codificar**
   Palabras, ejemplos y cifras que el otro entienda.
3. **Transmitir**
   Voz, cuerpo y apoyo.
4. **Recibir y descodificar**
   El otro escucha e interpreta.
5. **Retroalimentar**
   El otro responde, con palabras o con el cuerpo.
6. **Comprobar**
   El emisor verifica que se ha entendido y ajusta.

CLAVE

La comunicación oral es **circular**: emisor y receptor cambian de papel continuamente. La etapa 6 es la que más se olvida.

¿Dónde se rompió la presentación del 07/02?

ELEMENTO	EN LA PRESENTACIÓN DEL LUNES 07/02	DÓNDE SE ROMPIÓ
Emisor e intención	Telma; quería «contarlo todo»	Preparar: no había una petición
Receptor	Valentín, que decide rápido	Preparar: le habló como a un auditor
Mensaje y código	Veinte cifras, siglas («jun-dic», «48 h lab.»)	Codificar: cuatro cifras por minuto
Canal	Voz baja y nueve diapositivas con tablas	Transmitir: Telma leía la pantalla
Contexto	Reunión de dirección, cinco minutos en el orden del día	—
Ruido	El móvil de Valentín vibra dos veces	—
Retroalimentación	Valentín mira el móvil y corta a los 4:10	Comprobar: Telma no la vio y siguió leyendo

Formas de comunicación oral en Templa: conversación, entrevista breve, reunión, presentación y retroalimentación a un compañero. Cada una pide una preparación distinta; las seis etapas son las mismas.

Seis barreras, seis acciones

TIPO	EJEMPLO EN TEMPLA	ACCIÓN CORRECTIVA
Del entorno	Rufino, con andador, de pie ante un mostrador alto	Salir del mostrador y atender sentado
Del canal	A Romina, que no oye, le ofrecen una llamada	Usar el canal que elige; confirmar por mensaje
Del emisor	Melania habla a Romina mirando el ordenador	Mirar de frente; no taparse la boca
Semántica	«Es la cuota con el IVA devengado»	Palabras de uso común y un ejemplo de su caso
Psicológica	Un prejuicio: «a su edad no se entera»	Describir lo que ves, no suponer; preguntar
Organizativa	Recepción promete lo que decide otro departamento	Decir solo lo que depende de ti

Ajuste razonable: ¿sin obra o con obra?



Sin obra (desde mañana)

Atender sentado en la mesa de la sala de espera · Bloc y bolígrafo, o una tableta con letra grande · Confirmar por escrito citas, horas e importes · Bajar la música; colgar el teléfono antes de atender.

VS



Con obra o compra (decide la dirección)

Tramo bajo en el mostrador · Sistema para personas con audífono en el mostrador · Señalización de la entrada en relieve y alto contraste · Puerta automática.

CLAVE

Un **ajuste razonable** es una adaptación concreta para una persona o un caso, sin carga desproporcionada. La accesibilidad es una condición del servicio, no un favor.

No discriminar y atender de forma accesible



Ley 15/2022, art. 17.1: quien ofrece bienes y servicios al público no puede discriminar por edad o discapacidad, entre otras causas. RDL 1/2013, art. 29.1: igualdad de oportunidades de las personas con discapacidad. Ley 27/2007, art. 5: cada persona sorda elige lengua oral, de signos o las dos.

Textos consolidados del BOE citados en el libro. El RD 193/2023 concreta la accesibilidad de los servicios de atención.

SUJETO OBLIGADO

A Templa, ya: no discriminar y que su servicio de atención sea accesible (también lo exige el art. 21.2 del TRLGDCU).

NO OBLIGA A…

…todavía, las condiciones detalladas del RD 193/2023 para los servicios privados que ya existen: se exigen más adelante. En 2028 Templa se adelanta por decisión propia.

CLAVE

Subir la voz no es adaptar: primero se pregunta cómo prefiere comunicarse la persona.

🙋 PREGUNTA PARA LA CLASE

Un cliente con audífono no oye bien en la recepción. Telma propone instalar en el mostrador un sistema para personas con audífono. ¿Quién lo decide?

A Melania, porque es un ajuste de recepción que se hace desde mañana

B La dirección, porque es una compra

C Nadie: subir la voz ya basta

✔ Es una medida con obra o compra: la decide la dirección. Mientras tanto, recepción hace ajustes sin obra (bajar la música, escribir, confirmar por escrito). Subir la voz distorsiona a quien oye mal.

Escuchar bien en cuatro gestos

Quien escucha bien pregunta menos y se equivoca menos.

👀

1. Atender

Mirar, dejar lo que haces, no interrumpir.

🙂

2. Animar

Asentir, «ya», «le sigo».

🔄

3. Parafrasear

«Entonces le han llegado una carta y una factura, y cree que le cobramos dos veces.»

✅

4. Resumir y comprobar

«¿Es así?»

❓

Tres tipos de pregunta

Abiertas para explorar, cerradas para concretar y de comprobación para cerrar.

🧭

La entrevista de mostrador

Abrir, explorar, concretar y comprobar, en ese orden.

De la jerga a lo claro

El mismo dato cambia de forma: a Rufino, «un único cobro de 168,19 €»; a Facturación, «cuota anual 2028 cobrada el 17/01, sin duplicado»; a Valentín, «sube un 3 %, como la tarifa».

JERGA INTERNA	PARA UN CLIENTE
«IVA devengado»	«El impuesto que va en el precio»
«Cuota de renovación»	«Lo que cuesta el contrato este año»
«Le abro un aviso»	«Pido que un técnico le visite»
«Desplazamiento»	«Lo que cobramos por ir a su casa»
«Le paso con el SAT»	«Le paso con el servicio técnico»

CLAVE

Frases que funcionan: «Le resumo para ver si lo he entendido: …» · «Eso no lo decido yo; aviso ahora a quien lo decide y le digo cuánto tardará.»

Rufino y la factura del 17/01/2028

9:40

Entra y espera

Con andador; Melania al teléfono. Nueve minutos de pie.

9:52

Telma sale

Pide permiso a Melania: «Rufino, ¿nos sentamos y lo miramos juntos?».

Escucha

Parafrasea y comprueba

Cree que le cobran dos veces. Dylan confirma por el teléfono interno: un solo cobro.

Explica

Dos cifras, por escrito

139 € más el impuesto = 168,19 €; el año pasado, 163,35 €. Sube 4,84 €.

10:02

Se va con la hoja

Nadie le ha prometido nada que no se pudiera cumplir.

CLAVE

«La carta era el aviso; la factura es el cobro. Es uno solo.» Una aclaración, no una compensación: no hay nada que firmar.

El cuerpo habla antes que tú

ELEMENTO	CUÁNDO AYUDA	CUÁNDO ESTORBA
Mirada	A la persona, al saludar y al escuchar	A la pantalla mientras te hablan
Postura y distancia	De pie al acoger; sentado a la altura del otro si la conversación es larga	Detrás del mostrador con alguien que no llega
Gestos	Mano abierta para indicar; gesto de «enseguida» si estás al teléfono	Señalar con el dedo; teclear mientras hablas
Voz	Volumen medio, frases cortas, pausas	Gritar para «hacerse entender»
Expresión	Sonrisa y gesto de atención	Cejas levantadas o suspiros
Imagen personal	Ropa cuidada y tarjeta de empleada visible	Auriculares puestos sin llamada

La hoja de observación del 02/02/2028

COMPROBACIÓN (9:00-13:00, 12 VISITAS)	RESULTADO
Saludo en menos de cinco segundos	10 de 12 (83,3 %); las dos que no, con Melania al teléfono
Espera	3,2 minutos de media; máximo, 9 (Rufino, de pie)
Tiempo de espera dicho a quien esperaba a otra persona	6 de 9 (66,7 %)
Promesas que recepción no decide	3 («ahora le llaman de Facturación», «ahora mismo le aviso», «seguro que se lo rebajan»)
Adaptación de canal o ritmo	0 de 2 (Rufino y Romina)
Registro con datos mínimos	11 de 12 (en una visita se anotó «sorda»)
Despedida con el siguiente paso	8 de 12 (66,7 %)

Observa Telma con el permiso de Melania: se observa el proceso, no se califica a la persona. Lo que funciona: calidez, nombre, sonrisa.

Protocolo de acogida v2: lo nuevo

PASO	QUÉ HACES (LO NUEVO)	LO QUE NO HACES
1. Acoger	Si no llega al mostrador o lleva ayuda para caminar, sales y ofreces asiento	Dejar a nadie de pie esperando
2. Identificar	Si escribe, no oye u otra lengua: «¿Cómo prefiere que nos comuniquemos?»	Preguntar por un diagnóstico
3. Registrar	Fecha, entrada, nombre, empresa, a quién visita, tarjeta, salida	Anotar el motivo o datos de salud
4. Avisar	Consultar antes de dar un tiempo; si pasa de diez minutos, cita o llamada (o mensaje)	«Ahora mismo» si no lo sabes
5. Derivar	Factura, avería (150), presupuesto (130), proveedor; gerente, a Gerencia (120), que filtra	Prometer lo que decide otro
6. Despedir	Siguiente paso, por escrito si hay fecha, hora o importe	Despedir sin decir qué pasa ahora

Medir: una mañana por trimestre, nunca para sancionar. Aprueba Valentín, con visto bueno de Fuensanta; en vigor el 14/02/2028.

Telma habla con Melania: 16:00, en privado

1

Lo que funciona

Primero, lo que hace bien: calidez, nombre de la visita, sonrisa.

2

Tres hechos concretos

Con su efecto: «Cuando dijiste “ahora mismo le llaman”, Rufino esperó nueve minutos más creyendo que sería enseguida».

3

Lo que haría ella

Una propuesta, no una orden.

4

Lo que propone Melania

Escucha: «En el hotel decíamos “ahora mismo” a todo. Aquí no depende de mí».

CLAVE

«Sorda» en el registro es un dato de salud que no hacía falta: se borra y, si importa, se anota «prefiere comunicación escrita». A las 11:40, la Coordinación envía a Romina por mensaje la cita de Posventa: jueves 17/02, de 9:00 a 11:00.

🙋 PREGUNTA PARA LA CLASE

Variante AD. Rigoberto, comercial de un proveedor, sin cita: «Me conoce, son cinco minutos». Telma atiende la 120. ¿Qué responde?

A «¡Claro! Está en su despacho, ahora mismo le aviso.»

B «Valentín atiende con cita. Puedo pasar su catálogo a Reinaldo o anotar su correo para que Gerencia le proponga una cita.»

C «Valentín no está hoy; vuelva la semana que viene.»

✔ Criterio de Valentín (enero de 2028): Gerencia recibe con cita; los proveedores, primero con Compras. Quien filtra no dice si el gerente está ni miente: ofrece alternativas con el mismo tono.

Lo justo para decidir

Quien decide tiene poco tiempo y mucha información. Si te cortan al minuto, que ya hayan oído la petición.

1. **Mensaje principal**
   En una frase.
2. **Tres datos**
   Cada uno con su comparación: «2.243 frente a 4.446».
3. **Un pendiente**
   Lo que todavía no sabes y cuándo lo sabrás.
4. **Una petición**
   Lo que necesitas que decida, con fecha.
5. **Una pregunta**
   «¿Tienes alguna pregunta?»: cede la palabra.

CLAVE

Reglas para las cifras: una idea por cifra; siempre con su comparación; redondear cuando no cambia la decisión; decir la base («desde junio» no es «en el año»); la escala correcta: 7,9 sobre 10, no 7,9 %.

Seis cualidades que se pueden observar

CUALIDAD	SE NOTA CUANDO…
Claridad	El receptor puede repetir la idea principal con sus palabras
Estructura	Se distingue dónde empieza y acaba cada parte
Precisión	Cada cifra es exacta, con su base y su escala
Cortesía	Saluda, agradece y cede la palabra
Respeto	No culpa a personas ni descalifica a otros departamentos
Sensibilidad	Se adapta al tiempo, al estado y a las necesidades de quien escucha

CLAVE

Si te preguntan algo que no sabes: «Todavía no lo sé; te lo traigo el [día]». Inventar una respuesta es peor que no tenerla.

CASO RESUELTO · PASO A PASO

De cinco minutos a dos



Telma, con Amina · decide Valentín

Del lunes 07/02 al jueves 10/02/2028. Visto bueno de Fuensanta como responsable del departamento. Caso ficticio.

1. **Analiza el fallo (07/02).** Sin petición, cuatro cifras por minuto, leía la pantalla. Y a «¿Se cumple la carta?» contestó «Sí, casi todo».

2. **Decide qué quiere conseguir.** Que Valentín apruebe el protocolo de acogida revisado. Todo lo demás, al servicio de esa petición.

3. **Elige tres datos y un pendiente.** Llamadas perdidas, reclamaciones en plazo y satisfacción. Pendiente: si la carta se cumple depende de la base.

4. **Ensaya con cronómetro.** Con Amina: 2:40 y 2:05. Si hay prisa, la petición antes de los números del pendiente.

5. **Presenta (jueves 10/02, 8:45).** De pie, sin pantalla, con el protocolo en una hoja: 1:58. «¿Cuesta dinero?» «Lo de esta hoja, no.»

✔ Valentín aprueba el protocolo v2 (en vigor el lunes 14/02/2028) y encarga revisar la carta de servicios para mayo, midiendo desde el 1 de junio de 2027. «La próxima vez, la petición al principio.»

REPASO

Ideas clave

- Comunicar es comprobar que el otro ha entendido: la etapa 6, comprobar, es la que más se olvida.
- Ocho elementos: emisor, mensaje, código, canal, receptor, contexto, ruido y retroalimentación.
- Seis barreras, seis acciones: entorno, canal, emisor, semántica, psicológica y organizativa.
- Subir la voz no es adaptar: se pregunta cómo prefiere comunicarse la persona.
- Escucha activa: atender, animar, parafrasear, resumir y comprobar; léxico según quién escucha.
- El protocolo dice también lo que no se hace; se mide con una hoja y se corrige en privado.
- Ante la dirección: mensaje, tres datos, un pendiente y una petición, en dos minutos.
- Seis cualidades observables: claridad, estructura, precisión, cortesía, respeto y sensibilidad.



¡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**