

FORMACIÓN PROFESIONAL · COMUNICACIÓN Y ATENCIÓN AL CLIENTE · UNIDAD 8

# Atender al cliente por cualquier canal

Un asistente que no dice que es automático, una cita que no existe y Yamila, de 82 años, sin calefacción.

PARA EMPEZAR

# En esta unidad aprenderás a...

- Identificar las fases de la atención y adaptarlas a cada canal, también al automático.
- Decidir qué exige la ley a un servicio de atención y qué adopta la empresa por política.
- Usar técnicas de comunicación que hacen notar la empatía y adaptar la actitud a cada comportamiento y situación.
- Analizar qué motiva lo que pide el cliente y obtener su información histórica con datos justificados.
- Detectar y corregir los errores más habituales en cada canal.

SITUACIÓN DE PARTIDA

# «Con la ley nueva estamos obligados»

**Lunes 03/04/2028.** Empieza el piloto del asistente de la web de **Templa Hogar**. Leonor: *«Con la ley nueva estamos obligados a atender en tres minutos, así que mejor que conteste una máquina»*. Amina pide a **Telma** comprobarlo, un guion para cualquier canal y una ficha con un porqué en cada dato.

**Miércoles.** El asistente no dijo a **Yago** que era automático y le dio una cita falsa. Y Melania promete a **Yamila**, de 82 años, sola y sin calefacción: *«Hoy mismo va un técnico y no le cobramos nada»*.

❓ **Cuando escribes en el chat de una web, ¿sabes si te contesta una persona? ¿Te importa?**

❓ **¿Qué te molesta más: que no te entiendan o que te prometan algo que luego no se cumple?**

❓ **Si llamas a una empresa por segunda vez, ¿qué esperas que sepan ya de ti?**

❓ **¿Hay algo de ti que no te gustaría que apuntaran en una ficha, aunque se lo hayas contado al teléfono?**

MAPA DE LA UNIDAD

# Lo que vamos a ver

**8.1** Canales y fases de la atención

**8.2** Atención automática y lo que exige la ley

**8.3** Empatía, motivaciones y actitud

**8.4** La información histórica del cliente

**8.5** Errores habituales por canal y cómo se corrigen

# Siete canales en 2028

| CANAL | QUIÉN ATIENDE | CUÁNDO |
|---|---|---|
| **Mostrador** | Melania; si hace falta, la Coordinación | 8:00-19:00 |
| **Teléfono (100 y 110)** | Melania pasa a la 110 o a Posventa (150) | 8:00-19:00; Coordinación, 8:00-16:30 |
| **Buzón general** | Telma (8:30, 12:00 y 16:00); suplente, Amina | Respuesta en 24 h laborables |
| **Formulario de la web** | Entra en el buzón | Como el buzón |
| **Asistente automático (piloto)** | Un sistema; a petición, la Coordinación | Siempre; con persona, 8:00-16:30 |
| **Mensajería de guardia** | Técnico de guardia de Posventa | 19:00-8:00 y fines de semana |
| **Carta** | Estefanía la registra; responde quien decide | Días |

# El mismo orden en todos los canales

**1 → Acceso e identificación**
El cliente sabe si habla con una persona o con un sistema. Se le localiza con lo mínimo.

**2 → Acogida**
Saludo, tono y, si hay espera, cuánto será.

**3 → Necesidad e historial**
Escuchar, preguntar, resumir y mirar lo que ya consta.

**4 → Gestión o traspaso**
Resolver lo que uno decide o pasarlo a quien decide, con el contexto.

**5 → Cierre con compromiso**
Qué se hará, quién, cuándo y por qué canal. Nada que no se pueda cumplir.

**6 → Registro y seguimiento**
Anotar lo hecho y comprobar después que se cumplió.

**CLAVE**

**Traspaso sin repetir:** «Te paso a Yamila, cliente 1342: no tiene calefacción desde ayer; le he dicho que la atiendes ahora.» Si el cliente tiene que contarlo otra vez, el traspaso ha fallado.

# La misma fase, otra forma

| FASE | TELÉFONO | ESCRITO | ASISTENTE AUTOMÁTICO | MENSAJERÍA DE GUARDIA |
|---|---|---|---|---|
| **Acceso** | Empresa y nombre propio | Remitente con nombre y cargo | «Soy un asistente automático de Templa», en el primer mensaje | «Guardia de Posventa de Templa; le escribe [nombre]» |
| **Acogida** | Tono; avisar antes de una espera | Saludo con su nombre | Qué puede hacer y qué no | Preguntar primero si hay riesgo |
| **Necesidad** | Repetir datos; anotar | Leer todo el hilo | Preguntas cerradas; ofrecer persona | Solo lo urgente |
| **Gestión** | Pasar la llamada contando el caso | Un asunto por párrafo | Pasar a una persona con la conversación | Visita o aviso a primera hora |
| **Cierre** | Resumen; cuelga el cliente | Plazo y firma de quien responde | Qué pasará y cuándo | Hora estimada |
| **Registro** | Historial | Estado en el buzón | Al historial si abre un aviso | Parte y aviso a la Coordinación |

# Lo que sí obliga a Templa

⚖️

*TRLGDCU, art. 21.2: los servicios de atención al cliente deben asegurar que el consumidor tenga constancia de sus quejas y reclamaciones; si atienden por teléfono o por medios electrónicos, deben garantizar una atención personal directa; han de ser accesibles; y no se pueden usar para la comunicación comercial.*

**Texto consolidado del BOE, última actualización publicada el 28/02/2026; art. 21 en la redacción de la Ley 10/2025**

**SUJETO OBLIGADO**

Las empresas que tienen un servicio de atención al cliente, como Templa.

**CLAVE**

Por eso la atención no se aprovecha para ofrecer placas solares: si el cliente lo pide, le llama Comercial.

# El test de cuatro preguntas, con los datos de 2027

Servicios básicos, sin umbral. El resto, si vende **principalmente a consumidores** y supera **un** umbral.

| PREGUNTA | TEMPLA | ¿CUMPLE? |
|---|---|---|
| **Servicio básico** | Instala y mantiene equipos; no suministra energía | No |
| **Principalmente a consumidores** | Sí: 4.150 de sus 4.510 clientes son particulares | Sí |
| **250 personas o más** | 37 de media (38 al cierre): el 15 % del umbral | No |
| **Más de 50 M€ de volumen de negocios** | 5,15 M€: el 10 % | No |
| **Más de 43 M€ de balance** | 3,48 M€: el 8 % | No |
| **Grupo de sociedades** | No forma parte de ninguno | — |

**CLAVE**

La Ley 10/2025 **no obliga** a Templa: lo aplica como política.

# La meta interna: 95 % en menos de tres minutos

**Llamadas que piden una persona atendidas en menos de 3 min ÷ llamadas que piden una persona × 100**

| | | |
|---|---|---|
| Semana punta de enero | 564 ÷ 600 × 100 | **94,0 %** |
| Meta interna | 600 × 95 % | **570 llamadas** |
| Lo que faltó | 570 − 564 | **6 llamadas** |

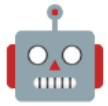
Templa adopta por política una persona a petición, esta meta y la encuesta solo después de cerrar. Si estuviera obligada, el estándar sería el de la ley (arts. 8.2 y 10.3).

**CLAVE**

«Atender en tres minutos» no es contestar con una máquina: es que atienda una persona.

# Un asistente que dice lo que es

Política del piloto desde el 03/04/2028.



### Se identifica

Dice que es automático en el primer mensaje. El Reglamento de IA (art. 50.1) lo exige al proveedor.



### «Persona»

Pasa a la Coordinación de 8:00 a 16:30; fuera de horario, deja el aviso y se responde en 24 h laborables.



### Datos mínimos

No pide el DNI ni datos de salud; localiza con el n.º de cliente o el teléfono.



### Sin reclamaciones

No las resuelve: deja el aviso para la Coordinación.




### Sin citas inventadas

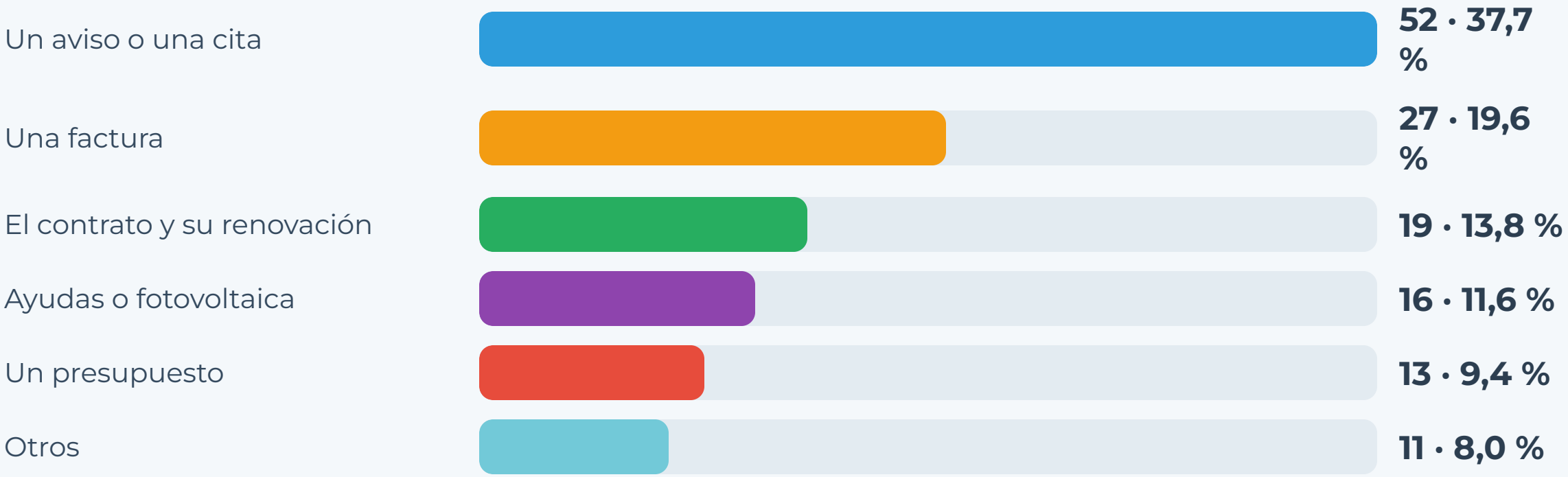
No da citas que no estén en la agenda de Posventa.



### No vende

No ofrece productos ni campañas (TRLGDCU, art. 21.2).

# 138 conversaciones: ¿qué piden?




Lunes 03/04 y martes 04/04/2028. En 29 (21,0 %) el cliente pidió una persona: 21 pasaron a la Coordinación y 8, fuera de horario, dejaron el aviso.

**CLAVE**

En 6 (4,3 %), las que empezaron en el botón «Pedir cita», el asistente no dijo que era automático; en 3 dio una cita que no existía.

🙋 PREGUNTA PARA LA CLASE

# Una tienda de 30 personas forma parte de un grupo de 300 que vende sobre todo a particulares. ¿Le obliga la Ley 10/2025?

A No: la tienda tiene menos de 250 personas

B Sí: cuenta el grupo de sociedades, y basta un umbral

C Solo si además supera los 50 M€ de volumen de negocios

✔ Los umbrales se miran «de forma individual o en el seno del grupo de sociedades», con los datos del ejercicio anterior, y basta uno. Contar solo la plantilla de la tienda es el error típico.

# Siete técnicas en la llamada de Yamila

| TÉCNICA | QUÉ ES | EN LA LLAMADA DE YAMILA |
|---|---|---|
| **Pregunta abierta** | No se contesta con sí o no | «¿Qué hace la caldera cuando intenta encenderla?» |
| **Pregunta cerrada** | Comprueba un dato | «¿Está ahora en casa?» |
| **Parafrasear** | Decirlo con otras palabras | «Entonces, desde ayer por la tarde no enciende y sale una luz roja.» |
| **Reflejar la emoción** | Nombrar lo que se nota, sin exagerar | «Me imagino que pasar la noche sin calefacción ha sido muy incómodo.» |
| **Resumir y comprobar** | Recoger lo acordado | «Le resumo: hoy entre las 12:30 y las 13:30 va Simón… ¿Es así?» |
| **Separar lo que se decide** | El límite, con alternativa | «Lo que cueste la pieza se lo dirá el técnico antes de cambiarla, y usted decide.» |
| **Validar sin admitir** | Sin dar por hecho un error | «Entiendo que ya nos llamó; voy a ver qué pasó.» |

# Lo que pide y lo que busca

**Motivo**: lo que pide. **Motivación**: lo que busca con eso.

| CLIENTE | MOTIVO | MOTIVACIÓN | QUÉ RESPUESTA LA ATIENDE |
|---|---|---|---|
| **Yamila** | Que vayan a ver la caldera | Seguridad: no pasar otra noche fría, sola | Una hora concreta hoy y confirmación por escrito |
| **Yago** | Una cita para el aire que hace ruido | Comodidad y confianza | Una cita real, el precio dicho antes y una disculpa |
| **Yelena (AF)** | Cuántas visitas y cuánto ha pagado | Ahorro y confianza: duda si renovar | Su historial en una tabla clara, sin presionar |
| **Ydaira (AD)** | «Hablar con el gerente» | Reconocimiento y ahorro | Quién decide, la propuesta escrita y, si hace falta, una cita |

**CLAVE**

Se descubren con preguntas abiertas, no por la edad o el aspecto. Y no se usan para vender.

# Se describe la conducta, se elige la actitud

| LO QUE SE OBSERVA | ACTITUD | QUÉ SE DICE | QUÉ NO SE HACE |
|---|---|---|---|
| **Enfado, voz alta** | Calma; dejarle terminar | «Quiero entenderlo bien para resolverlo.» | Contestar en el mismo tono |
| **Insultos o amenazas** | Límite asertivo, una vez, con salida | «Así no puedo seguir atendiéndole…» | Colgar sin avisar |
| **Pide «al jefe»** | Saber qué necesita y quién lo decide | «¿Me cuenta de qué se trata?» | Prometer al gerente |
| **Desconfía** | Datos comprobables y por escrito | «Le digo el precio ahora y se lo mando por escrito.» | Insistir en que confíe |
| **Prisa** | Ir al grano; decir cuánto se tardará | «En dos minutos le digo la cita.» | Leerle todo el contrato |
| **Vulnerabilidad** | Prioridad, canal adaptado, comprobar que entiende | «¿Prefiere que se lo confirme por mensaje escrito?» | Hablar más alto; anotar su salud |

# Persona consumidora vulnerable



*TRLGDCU, art. 3.2: personas físicas que, por sus circunstancias, se encuentran, «aunque sea territorial, sectorial o temporalmente», en especial situación de subordinación, indefensión o desprotección. Ley 15/2022, art. 17.1: no «discriminar en el acceso» por edad, discapacidad, lengua o enfermedad.*

**Consolidados del BOE, 28/02/2026 y 13/07/2022**

**SUJETO OBLIGADO**

El TRLGDCU define y protege a la persona consumidora; la Ley 15/2022 obliga a toda empresa que atiende al público, también a Templa.

**CLAVE**

Una situación, no una etiqueta: Yamila lo está hoy, sola y sin calefacción, no por tener 82 años.

# Cada dato con su porqué

### ¿Para qué?

Una finalidad concreta. Si no la tiene, el campo no entra.

### ¿Con qué base?

El contrato, una obligación legal, el consentimiento o un interés legítimo valorado.

### ¿Quién lo ve?

Por puesto. Posventa: dirección, equipo, avisos, canal y apoyo; no facturas ni datos bancarios.

### ¿Hasta cuándo?

Un plazo. Tras la baja, contrato y facturas quedan bloqueados seis años desde el cierre del año.

**CLAVE**

Salud, nunca (RGPD, art. 9): se anota «prioridad de visita», no el diagnóstico.

# Seis campos más: ¿cuáles entran?

| CAMPO QUE PIDE LEONOR | DECISIÓN | POR QUÉ |
|---|---|---|
| **Fecha de nacimiento** | **No** | No sirve para atender: la edad no decide la atención |
| **«Le interesa la fotovoltaica»** | **A la tabla de Comercial** | Dato comercial: con su base y la oposición |
| **Perfil A/B/C** | **No** | Es un juicio, no un hecho; las reclamaciones constan con su clave |
| **Personas que viven en la casa** | **No en la ficha** | Se pregunta en la visita si hace falta y queda en el presupuesto |
| **Profesión** | **No** | Ya se suprimió en 2027: no tiene finalidad |
| **Número para mensajería** | **Sí**, en «canal preferido» | Si el cliente prefiere que le escriban, es un canal de atención |

**Quién decide:** Telma propone la ficha v2, de 18 campos; Amina la aprueba el 05/04/2028 y entra en vigor el 06/04. Leonor recibe copia con el porqué de cada campo que no entra.

# Errores que parecen pequeños y su corrección

| CANAL | ERROR | CORRECCIÓN |
|---|---|---|
| **Todos** | Prometer lo que no se decide («gratis», «hoy seguro») | Decir quién decide y cuándo se sabrá |
| **Todos** | Pedir datos que no hacen falta (DNI, salud) | N.º de cliente o teléfono y una pregunta sobre el contrato |
| **Teléfono** | Pasar la llamada sin contar el caso | Quién es, qué pide y qué se le ha dicho |
| **Mostrador** | Hablar al acompañante en lugar de al cliente | Hablar a quien viene a ser atendido |
| **Escrito** | Fórmulas vacías («Estimado/a cliente/a») | Su nombre y una respuesta concreta |
| **Asistente** | Inventar respuestas (una cita, un precio) | Solo lo que está en la agenda y las tarifas |
| **Atención** | Aprovechar para vender | Comercial llama solo si el cliente lo pide |

**Cinco pasos:** numerar las intervenciones · marcar qué falla y en qué fase · la consecuencia · la versión buena · una regla para que no se repita.

CASO RESUELTO · PASO A PASO

# La llamada de Yamila y el guion v1.0



## Telma, con la ficha abierta · Templa Hogar

Miércoles 05/04/2028, 9:05. Yamila (cliente 1342) espera 2 min 40 s en cola. Melania le ha prometido «hoy mismo» y «gratis». Caso ficticio.

1. **Acceso y acogida.** Se presenta y localiza la ficha por el n.º de cliente o el teléfono, sin DNI. Primero: «¿Está bien abrigada ahora?»
2. **Necesidad.** «¿Huele a gas?» y parafraseo con comprobación. Lo de la medicación no se anota.
3. **Gestión.** Avisa antes de la espera. Posventa decide la hora: Simón, hoy de 12:30 a 13:30.
4. **Cierre.** 30,25 € con contrato; la pieza, con precio previo. Confirmación por mensaje. ¿La hija? Con autorización escrita.
5. **Registro y seguimiento.** «Mensaje escrito» y «prioridad de visita». A las 14:00, el parte: total 72,60 €.

**✔ Telma propone; Amina aprueba el guion v1.0 y la ficha v2 (en vigor el 06/04/2028).**

🙋 PREGUNTA PARA LA CLASE

# El asistente responde a Yago a las 21:12: «Ahora mismo no hay nadie disponible, pero tu cita está confirmada. Por cierto, ¿te interesa nuestra oferta de placas solares?». ¿Qué dos errores nuevos tiene?

A Pide datos de más y finge emociones

B No le deja el aviso para que le atienda una persona y vende en un servicio de atención

C Ninguno: la Coordinación está cerrada y la oferta es opcional

✔ Repetir la cita falsa no cuenta como error nuevo. Fuera de horario, el asistente deja el aviso (respuesta en 24 h laborables) y no vende: TRLGDCU, art. 21.2.

REPASO

# Ideas clave

- Siete canales, seis fases: el mismo orden en todos; cambia la forma.
- Traspaso sin repetir: quién es, qué pide y qué se le ha dicho.
- La Ley 10/2025 no obliga a Templa: adopta parte por política.
- El art. 21.2 del TRLGDCU sí obliga: constancia, persona, accesibilidad y nada de venta.
- Un asistente dice que es automático, ofrece una persona y no inventa ni vende.
- La empatía se demuestra: preguntar, parafrasear, reflejar y resumir.
- Motivo es lo que pide; motivación, lo que busca. Se anota la necesidad, nunca la salud.
- Cada campo: para qué, con qué base, quién lo ve y hasta cuándo.



# ¡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**