

FORMACIÓN PROFESIONAL · COMUNICACIÓN EMPRESARIAL Y ATENCIÓN AL CLIENTE · UNIDAD 2

Comunicar en persona: visitas y protocolo

Dos visitas a la vez, un teléfono en la oreja y un «¿Qué tal, majo?»: ¿a quién atiendes primero?

PARA EMPEZAR

En esta unidad aprenderás a...

- Aplicar los principios de la comunicación oral y valorar si un mensaje ha sido claro y ordenado.
- Cuidar tu lenguaje no verbal y leer el de los demás sin juzgar.
- Usar tratamientos, saludos y presentaciones según el protocolo.
- Tener en cuenta las costumbres de otras culturas y los usos de cada empresa.
- Recibir, identificar, atender y despedir una visita.

SITUACIÓN DE PARTIDA

«¿Y ahora a quién…?»

Martes 26/01/2027, 10:00. Maialen y Elías cubren la recepción. Llega, puntual, la delegación de un fabricante: **Conrado**, director comercial, y **Cosima**, ingeniera alemana que habla poco español. Tienen cita con Valentín.

Detrás entra, sin cita, **Cecilio**: *«Llevo tres semanas esperando el presupuesto»*. Elías, al teléfono, tiende la mano a Cosima sin colgar.

¿A quién atienden primero, y qué hacen con la otra visita?

❓ **Cuando entras en una tienda o una oficina, ¿qué te hace sentir bien recibido en los primeros segundos?**

❓ **¿Tratas de tú o de usted a una persona que no conoces? ¿De qué depende?**

❓ **¿Qué gestos te molestan cuando alguien te atiende?**

❓ **¿Conoces formas de saludar distintas de la tuya? ¿Cuáles?**

MAPA DE LA UNIDAD

Lo que vamos a ver

2.1 Hablar bien en la empresa

2.2 Lo que comunicas sin palabras

2.3 Protocolo: tratamientos, saludos y presentaciones

2.4 Costumbres y usos de otras culturas y empresas

2.5 Recibir visitas paso a paso

Las cuatro «c»

Lo que dices y cómo lo dices es la primera imagen de la empresa. Hablar bien se aprende.

PRINCIPIO	QUÉ SIGNIFICA	MAL	BIEN
Claridad	Palabras que el otro entiende	«Le paso con el SAT»	«Le paso con el servicio técnico»
Concisión	Ir al grano, sin rodeos	«Pues mire, es que verá, hoy no sé...»	«Aviso ahora a Valentín»
Corrección	Datos exactos y comprobados; lenguaje cuidado	«Viene ahora» (¿cuándo?)	«Baja a las 10:05»
Cortesía	Respeto y amabilidad	«Espere ahí»	«¿Quiere sentarse mientras le aviso?»

CLAVE

«Baja a las 10:05» es más correcto que «viene ahora»: da un dato exacto y comprobado.

Cómo hablas y cómo escuchas



Registro formal

«Usted», frases completas y ningún mote. Siempre con una visita que no conoces.



Registro informal

«Tú» y expresiones de confianza. Con Camila, clienta de hace años que pide el tuteo. «¿Qué tal, majo?» es de bar, no de recepción.



Escucha activa

Mirar, asentir, no interrumpir y resumir: «Entonces, usted pidió el presupuesto hace tres semanas y no le ha llegado. ¿Es así?».

CLAVE

El **registro** es la forma de hablar según la situación.

Una intervención en cuatro partes

Sirve para atender una visita y para presentar tu empresa («Templa en dos minutos»).

1

Saludo

Buenos días y quién eres.

→

2

Motivo

Para qué hablas.

→

3

Desarrollo

Los datos, en orden.

→

4

Cierre

Qué pasa ahora y despedida.

CLAVE

«Hola, ¿qué quieres? Pues no sé, espera ahí» no tiene ni orden ni cortesía.

Seis canales no verbales

La **comunicación no verbal** es la que se transmite sin palabras.

CANAL	QUÉ TRANSMITE	EN RECEPCIÓN
Mirada	Atención y respeto	Mira a la persona al saludarla; no a la pantalla
Gestos	Apertura o rechazo	Manos visibles; sin señalar con el dedo
Postura	Interés o desgana	De pie o erguido al recibir; sin apoyarse en el mostrador
Distancia	Confianza o invasión	Más o menos un brazo; respeta si el otro se aparta
Voz	Calma o tensión	Volumen medio, ritmo pausado, tono amable
Aspecto	Cuidado y profesionalidad	Ropa limpia y adecuada; tarjeta de identificación visible

Leer al otro sin juzgar



Coherencia

Si dices «Encantado de atenderle» sin mirar y con los brazos cruzados, el otro cree a tu cuerpo.



Describe, no supongas

Cecilio está cruzado de brazos y habla alto. No es «un maleducado»: puede estar enfadado, preocupado o con frío. Si dudas, pregunta.



No supongas por la edad

Cecilio enseña en su tableta los tres correos que envió. Maialen pensaba que «los mayores no usan el correo». Se equivocaba.

CLAVE

Los primeros momentos de la atención marcan la imagen que se lleva la visita.

🙋 PREGUNTA PARA LA CLASE

Elías tiende la mano a Cosima con el teléfono en la oreja. ¿Qué mensaje le llega a Cosima?

A «Me alegro de verla»: lo importante es el saludo

B «Tengo prisa»: el gesto dice más que las palabras

C Ninguno: el teléfono no forma parte de la comunicación

✔ Palabras y gestos deben decir lo mismo. Con el teléfono en la oreja, el gesto decía «tengo prisa». Primero se corta bien la llamada y luego se saluda de pie.

Tratamientos: usted, tú, don, señor

El **protocolo** es el conjunto de reglas de cortesía que ordena el trato. En la empresa no es una norma legal: es una buena práctica.

TRATAMIENTO	CUÁNDO	EJEMPLO
Usted	Por defecto con visitas y clientes, salvo que pidan el tú	«¿Le apetece un vaso de agua?»
Tú	Si la otra persona lo propone o es costumbre en la empresa	«Tutéame, por favor»
Señor, señora	Con el apellido	«La señora [apellido] le espera»
Don, doña	Con el nombre de pila, en trato formal	«Don Cecilio, siéntese, por favor»
Cargo	Para presentar a alguien	«Conrado, director comercial»

CLAVE

«Don» va con el nombre de pila; «señor», con el apellido.

El trato de cara a la visita



El saludo

Mirada, sonrisa y, si procede, apretón breve y firme. Suele tender la mano la persona de casa o la de mayor rango. Nunca con el teléfono en la oreja.



Tarjetas de visita

Se entregan con la derecha o con las dos, giradas para que se lean. La que recibes la miras unos segundos y la guardas con cuidado.



Precedencias

La **precedencia** es el orden de importancia en un acto. La persona de casa va un paso por delante, abre la puerta y cede el paso.

Se nombra primero a quien se honra

Siempre nombre y cargo o función. Si no recuerdas un nombre, pregúntalo con naturalidad.



De casa, a la visita

«Conrado, Cosima, les presento a Valentín, gerente de Templa Hogar».



Menor rango, a mayor

Fuensanta presenta a Maialen a Valentín: se nombra primero a Valentín.



Si las reglas chocan

Manda «de casa, a la visita»: Valentín se presenta a la directora de un colegio que viene a verle.

Cada persona es distinta



Saludos y distancias

Mano, dos besos, uno, ninguno o una inclinación de cabeza. La regla segura: observa, deja que la otra persona marque el gesto y síguelo.



Puntualidad y regalos

Llegar a la hora es cortesía. En Templa se aceptan detalles de poco valor y se comparten en la oficina. Si dudas, consulta a tu responsable.



Si no habla español

Despacio, frases cortas y sin subir la voz. Escribe nombres, horas y números. Usa una lengua común; si la reunión es larga, intérprete.

CLAVE

Ninguna regla vale para todo un país. Amina habla árabe, francés y español: es un valor de la empresa.

Así se hace en Templa Hogar

USO	EN TEMPLA HOGAR
Horario de visitas	De lunes a viernes, mejor con cita
Dónde esperar	Sala de espera junto a la exposición de equipos
Reuniones	Sala del fondo, con agua preparada
Identificación	Tarjeta de visitante, que se devuelve al salir
Personas que no hablan español	Frases cortas, apoyo escrito y, si hace falta, intérprete

Cada empresa tiene sus usos: conócelos antes de recibir a nadie. Maialen y Cosima se entienden en inglés.

Recibir bien en otras lenguas

7,4 millones

de personas de nacionalidad extranjera vivían en España a 1 de julio de 2026

15 de cada 100

residentes, casi: muchas hablan español y otras no

Datos provisionales. Fuente: INE, Estadística Continua de Población.

CLAVE

Recibir bien en otras lenguas o con apoyo escrito es parte del oficio.

No discriminar es una obligación



Quienes «ofrezcan al público bienes y servicios» no podrán «discriminar en el acceso a los mismos» por las causas del art. 2, entre ellas el origen racial o étnico, la edad, la discapacidad o la lengua.

Ley 15/2022, integral para la igualdad de trato y la no discriminación, art. 17.1 · texto consolidado del BOE, actualización del 13/07/2022

SUJETO OBLIGADO

Las administraciones, entidades, empresas y particulares que ofrecen bienes y servicios al público, como Templa.

CLAVE

El protocolo es buena práctica; no discriminar, una obligación.

Seis pasos para recibir una visita

PASO	QUÉ HACES	FRASE
1. Acoger	Saluda en cuanto entra, aunque estés ocupado	«Buenos días, enseguida estoy con usted»
2. Identificar	Nombre, empresa, motivo y con quién tiene cita	«¿A quién tengo el gusto de anunciar?»
3. Registrar	Anota los datos mínimos y entrega la tarjeta	«Le doy esta tarjeta de visitante»
4. Avisar y hacer esperar bien	Llama a la persona, di cuánto tardará, ofrece asiento y agua	«Baja en dos minutos. ¿Quiere sentarse?»
5. Acompañar	Lleva a la visita a la sala o presenta a quien la atiende	«Acompáñeme, por favor»
6. Despedir	Recoge la tarjeta, anota la hora de salida y despide	«Gracias por su visita. Que tenga buen día»

Cuatro fases: acogida, identificación, gestión y despedida.

Solo los datos necesarios

FECHA	ENTRADA	NOMBRE	EMPRESA	VISITA A	TARJETA	SALIDA
26/01/2027	10:00	Conrado	Fabricante de bombas de calor	Valentín	V-01	11:40
26/01/2027	10:00	Cosima	Fabricante de bombas de calor	Valentín	V-02	11:40
26/01/2027	10:01	Cecilio	Comunidad de propietarios	Leonor	V-03	10:25

La protección de datos pide no recoger más de lo que hace falta e informar a la visita de quién trata sus datos y para qué (unidad 8).

CLAVE

El registro no queda a la vista de otras visitas.

Una visita sin cita y enfadada

1. **Saluda y pide un minuto**
   Enseguida, aunque estés con otra visita.
2. **Ofrece asiento**
   Nadie espera de pie.
3. **Escucha y anota**
   Sin interrumpir, el motivo.
4. **Discúlpate por la espera**
   Pero no reconozcas fallos que no has comprobado.
5. **Avisa a quien decide**
   Y di un tiempo realista. Nunca prometas lo que no te corresponde.

CLAVE

«No le puedo decir el precio, pero Leonor, la responsable, le atiende en cinco minutos».

CASO RESUELTO · PASO A PASO

Dos visitas a la vez



Maialen y Elías, con Leonor · Recepción de Templa Hogar

Martes 26/01/2027, 10:00. Conrado y Cosima, con cita con Valentín; Cecilio, sin cita y enfadado; Elías, al teléfono. Caso ficticio.

1. **Saludar a todos a la vez.** «Buenos días, bienvenidos a Templa Hogar». A Cecilio: «Ahora mismo le atiendo».
2. **Cortar bien la llamada.** Elías pide un minuto, toma el número y saluda de pie, sin el teléfono.
3. **La visita con cita, a la sala.** Dos tarjetas y a la sala. A Cosima, en inglés y por escrito, el nombre y el cargo de Valentín, que baja a las 10:05.
4. **Cecilio, sentado y escuchado.** Asiento, agua y motivo anotado: «Siento que haya tenido que esperar». Leonor le atiende a las 10:06: visita técnica el jueves 28/01.
5. **Despedir a cada uno.** Cecilio sale a las 10:25 con la cita en la mano; la delegación, a las 11:40, acompañada hasta la puerta.

✔ **Primero se saluda a todos; la visita con cita pasa a la sala y la otra se sienta, se escucha y se deriva a quien decide.**

🙋 PREGUNTA PARA LA CLASE

Estás con un proveedor que tiene cita y entra una persona que se encuentra mal. ¿Qué haces?

A Terminas con el proveedor: tenía cita

B Atiendes la urgencia y se lo explicas al proveedor

C Le pides que espere sentada hasta que acabes

✔ En la tabla de prioridades del caso resuelto, la urgencia va siempre primero; a las demás visitas se les explica.

REPASO

Ideas clave

- Las cuatro «c»: claridad, concisión, corrección y cortesía. «Baja a las 10:05», no «viene ahora».
- Con una visita que no conoces, registro formal: usted, frases completas y ningún mote.
- Escucha activa: mirar, asentir, no interrumpir y resumir lo que has entendido.
- Palabras y gestos deben decir lo mismo; si no, el otro cree a tu cuerpo. Describe sin juzgar.
- «Don» con el nombre de pila; «señor» con el apellido. Se presenta a la persona de casa a la visita y a la de menor rango a la de mayor.
- Con otras culturas: observa, deja que el otro marque el gesto y síguelo. No discriminar es una obligación (Ley 15/2022, art. 17.1).
- Seis pasos: acoger, identificar, registrar, avisar y hacer esperar bien, acompañar y despedir. Registro: solo lo necesario.
- Dos visitas a la vez: saludo a todos; la de cita, a la sala; la otra, sentada y con un tiempo de espera claro.



¡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**