

FORMACIÓN PROFESIONAL · COMUNICACIÓN EMPRESARIAL Y ATENCIÓN AL CLIENTE · UNIDAD 9

Conocer y atender al cliente

Tres personas en la sala, Noé pidiendo una ficha por la radio y nadie sabe cuánto va a esperar.

PARA EMPEZAR

En esta unidad aprenderás a...

- Distinguir los clientes internos y externos de una empresa.
- Identificar el comportamiento y las motivaciones del cliente.
- Usar el historial del cliente con los datos necesarios.
- Aplicar las fases de la atención en cada canal.
- Usar técnicas de comunicación y habilidades sociales y evitar los errores habituales.

SITUACIÓN DE PARTIDA

«A ver, vamos a ordenar esto»

Martes 30/03/2027, 9:40. Maialen y Elías empiezan en la oficina de atención al cliente de **Templa Hogar**. Esperan tres personas: **Nahuel**, con tres presupuestos de aerotermia; **Nemesia**, de 81 años, que no entiende un concepto de su factura; y **Nour**, que pregunta en francés por una ayuda para placas solares. **Noé**, técnico de avisos, pide por la radio la ficha de un cliente. Nadie sabe cuánto va a esperar.

Fuensanta entra: *«A ver, vamos a ordenar esto»*. Ayúdala a organizar la atención para que nadie espere sin saber por qué.

❓ ¿Qué te molesta más: esperar o no saber cuánto vas a esperar?

❓ ¿Un compañero que te pide algo es también tu cliente?

❓ ¿Te han pedido alguna vez repetir tu historia tres veces? ¿Cómo te sentiste?

❓ ¿Cómo explicarías una factura sin que la otra persona se sienta torpe?

MAPA DE LA UNIDAD

Lo que vamos a ver

9.1 Clientes internos y externos

9.2 Comportamiento y motivaciones

9.3 El historial del cliente

9.4 Fases de la atención y canales

9.5 Empatía, habilidades sociales y errores habituales

Dos clases de cliente

Un **cliente** es quien recibe lo que tú haces. Puede estar fuera de la empresa o en la mesa de al lado.



Cliente externo

Recibe los productos o servicios de la empresa. En Templa, 3.610 particulares y 310 empresas y comunidades (2025). También quien aún no ha comprado, como Nahuel.



Cliente interno

Una persona o un departamento que necesita tu trabajo para hacer el suyo. Noé lo es: sin la ficha, no puede empezar la reparación.



La cadena de servicio

La oficina toma el aviso, la coordinadora lo asigna, el técnico repara y Facturación factura. Si un eslabón falla, el cliente externo lo nota al final.

CLAVE

Un «ahora no puedo» a Noé, sin decirle cuándo, es un error: también es tu cliente.

Cinco etapas vistas desde quien atiende

Son las fases de la unidad 1 (codificar, transmitir, descodificar, responder) y una etapa más: **comprobar**.

1

Preparar

Qué quieres decir y a quién. Antes de llamar, abre el historial.

→

2

Emitir

Decir o escribir el mensaje por el canal elegido.

→

3

Recibir e interpretar

El cliente lo entiende a su manera.

→

4

Responder

El cliente contesta o pregunta: es la **retroalimentación**.

→

5

Comprobar

Confirmas lo entendido. Si algo falla, vuelves a la etapa 2.

CLAVE

La retroalimentación te dice si el mensaje ha llegado. Un «vale» a «lo de la calle Mayor» no comprueba nada.

Cinco conductas frecuentes

El **comportamiento** es lo que el cliente hace y dice durante la atención. Cambia con el día y el problema.

CONDUCTA	SEÑALES	QUÉ HACER
Decidida	Sabe lo que quiere	Ir al grano y confirmar
Indecisa	Duda; repite preguntas	Dos o tres opciones claras; tiempo
Habladora	Detalles que no vienen al caso	Escuchar y reconducir
Desconfiada	Pide pruebas; compara	Datos comprobables y por escrito
Con prisa	Mira el reloj; no se sienta	Decir cuánto tardarás; ofrecer otro canal

CLAVE

Se clasifican **conductas**, no personas: quien tiene prisa el lunes puede querer hablar el viernes.

¿Qué le mueve?

La **motivación de compra o de demanda** es la razón por la que alguien compra o pide un servicio. Suele haber más de una.

MOTIVACIÓN	QUÉ BUSCA	EN TEMPLA HOGAR
🛡️ **Seguridad**	Que funcione sin riesgos	Servicio técnico propio
💶 **Ahorro**	Pagar menos a la larga	Menos gasto de energía
🛋️ **Comodidad**	Que no le complique la vida	Aviso antes de la visita
🤝 **Confianza**	Que la empresa responda	En el polígono desde 1989
📱 **Novedad**	Funciones nuevas	Control del equipo desde el móvil

CLAVE

Para descubrir la motivación, pregunta; no la supongas.

Preguntas abiertas y cerradas



Abiertas: para descubrir

No se contestan con «sí» o «no». «¿Qué es lo que más le preocupa de la instalación?» · «Cuénteme qué ha comparado y lo vemos juntos.»

VS



Cerradas: para confirmar

Se contestan con «sí» o «no». «¿Le va bien el jueves?» · «Entonces, lo que necesita es… ¿Es así?»

CLAVE

Rompe el estereotipo (una idea fija sobre un grupo): Nemesia, con 81 años, paga con el móvil. En 2025, el 45,0 % de las personas de 75 o más años había usado internet (INE).

🙋 PREGUNTA PARA LA CLASE

Nahuel trae tres presupuestos y pregunta por qué el de Templa es el más caro. ¿Qué conducta muestra y qué haces?

A Habladora: le escuchas y le reconduces

B Desconfiada: le das datos comprobables y por escrito

C Decidida: vas al grano y confirmas la compra

✔ Compara y pide pruebas: conducta desconfiada. Fuensanta le explica qué incluye el presupuesto y se lo manda por correo, sin presionar ni hablar mal de otras empresas.

Qué información sirve

El **historial** reúne qué ha contratado el cliente, qué ha pasado y qué se le ha respondido. En Templa está en el programa de gestión de clientes.

INFORMACIÓN	PARA QUÉ SIRVE	EJEMPLO
Contratos y equipos	Saber qué tiene	Aerotermia; mantenimiento
Avisos de avería	Ver si algo se repite	Dos avisos en un año
Facturas y pagos	Explicar un cobro	Renovación anual
Quejas y respuestas	No repetir un error	Queja por retraso
Preferencias de contacto	Usar su canal	Correo; mañanas

Quién puede verla: solo quien la necesita, y solo esa parte. Noé necesita la dirección, el equipo y los avisos, no los datos del banco.

Cuándo y cómo se usa



Al saludar

«Veo que tiene el contrato de mantenimiento.» Así no tiene que repetirlo todo.



Al cerrar

Para anotar lo hecho. «Veo que nos llamó el día 3 por lo mismo.»



Con discreción

Los datos no se leen en voz alta ni se gira la pantalla hacia la sala.



Hechos, no juicios

Se anota «Pide la factura en papel», no «clienta difícil».

CLAVE

Maialen y Elías consultan el historial con Fuensanta delante.

Informar al recoger los datos

⚖️

RGPD, art. 13.1: el responsable informa, «en el momento en que estos se obtengan», de quién es y para qué usará los datos. LOPDGDD, art. 11: basta con dar primero la información básica y un medio para consultar el resto.

RGPD (copia del DOUE en el BOE) y LOPDGDD (consolidado del BOE a 27/12/2025) · consultados el 18/10/2026

SUJETO OBLIGADO

La empresa responsable que recoge los datos, como Templa Hogar.

CLAVE

Es la **información por capas**: primero quién, para qué y cómo ejercer los derechos. «Este dato se lo pido solo para avisarle de la visita.»

Un orden en todos los canales

Tres elementos sostienen la atención: **entorno** (mostrador bajo, asientos, buena luz), **organización** (quién, en qué orden, con qué tiempos) y **empleados** (actitud, saber, comunicación).

1 → 2 → 3 → 4

1 Acogida

Saludar, identificarse y decir cuánto tendrá que esperar.

2 Seguimiento

Escuchar, preguntar y consultar el historial.

3 Gestión

Resolver o tramitar. Si no depende de ti, decir quién y cuándo.

4 Despedida

Resumir lo acordado, el siguiente paso y cómo contactar.

CLAVE

El orden es el mismo en todos los canales; cambia la forma.

Las cuatro fases en cada canal

FASE	PRESENCIAL	TELÉFONO	CARTA O CORREO	CHAT O WEB
Acogida	Mirar y sonreír	Empresa y nombre propio	Nombre del cliente	Acuse con plazo
Seguimiento	Escuchar sin pantalla delante	Notas; repetir datos	Leerlo todo	Leer el hilo
Gestión	Enseñar documentos	Paso a paso; avisar antes de una espera	Un asunto por párrafo	Frases cortas; sin datos sensibles
Despedida	Resumen y contacto	Resumen; cuelga el cliente	Firma completa	«¿Algo más?»

El correo de Fuensanta a Nahuel saluda por su nombre, pone un punto por línea con lo que incluye el presupuesto y cierra con la firma completa.

Lo que espera y lo que percibe



Percepción

La idea que el cliente se hace de la atención. Los **procesos en contacto con el cliente** la forman: presupuesto, instalación, avería, factura y renovación.

VS



Satisfacción

Llega cuando lo percibido **iguala o supera** lo esperado. Decir «tardaremos diez minutos» y cumplirlo satisface más que atender en ocho sin avisar.

CLAVE

Templa sacó un 7,4 sobre 10 de satisfacción en 2025; el plan Templa Responde quiere un 8.

Tres habilidades clave

Las **habilidades sociales** son las conductas que te ayudan a relacionarte bien. Se aprenden y se practican.

HABILIDAD	QUÉ ES	CÓMO SE VE
👂 **Escucha activa**	Escuchar para entender, no para contestar	Mirar, asentir, no interrumpir, resumir lo oído
💛 **Empatía**	Ponerse en el lugar del otro y que lo note	«Entiendo que es incómodo no saber qué se paga»
🧭 **Asertividad**	Decir lo que piensas con respeto, sin agredir ni ceder en todo	«Eso no lo decido yo; le digo quién lo decide y cuándo»

Adaptar la actitud y el discurso: se adapta la forma, no el respeto. Con prisa, frases cortas; con dudas, opciones claras; con enfado, calma.

Lo que no se hace



Al escuchar

1. Interrumpir. 8. Pedir que repita lo que ya está en el historial.



En el trato

2. Tutear sin permiso. 3. Hablar a la acompañante en lugar de al cliente.



Al explicar

4. Mirar la pantalla sin explicar qué haces. 5. Usar palabras técnicas sin explicarlas.



Con los tiempos

6. Prometer lo que no depende de ti. 7. Dejar esperando sin decir cuánto.



Con los datos y al cerrar

9. Comentar sus datos delante de otros. 10. Despedirse sin resumir lo acordado.

🙋 PREGUNTA PARA LA CLASE

Un cliente pide que le devuelvan un cobro, y eso lo decide Posventa. ¿Qué respuesta es asertiva?

A «Eso no es cosa mía, llame usted a Posventa.»

B «Seguro que se lo devuelven, no se preocupe.»

C «Eso no lo decido yo; le digo quién lo decide y cuándo.»

✔ La asertividad dice la verdad con respeto y da un camino. La primera respuesta es brusca y le deja solo; la segunda promete lo que no depende de ti (error 6).

Tres cosas que no se mezclan

RECURSO	QUÉ ES	EJEMPLO
Lenguaje claro	Textos para todo el público, que se entienden a la primera	«Impuesto del 21 %» en vez de «cuota tributaria»
Lectura fácil	Textos adaptados con pautas propias y validados por personas con dificultades de comprensión	Guía con frases muy cortas e imágenes
Accesibilidad	Que todas las personas puedan usar el lugar, el documento o el canal	Mostrador bajo; formulario que funciona con lector de pantalla

Otras lenguas: si alguien del equipo habla la lengua del cliente, atiende esa persona, como Amina con Nour. Si no, frases cortas y por escrito. Nunca se habla más alto.

Atender sin discriminar



Ley 15/2022, art. 17.1: quienes ofrezcan al público bienes y servicios «no podrán discriminar en el acceso a los mismos» por causas como la edad, la discapacidad o la lengua (art. 2).

Ley 15/2022 y RDLeg 1/2013, art. 29.1 · consolidados del BOE a 13/07/2022 y 03/10/2026; consultados el 18/10/2026

SUJETO OBLIGADO

Toda empresa o Administración que atiende al público, también Templa. El RDLeg 1/2013 exige la igualdad de oportunidades de las personas con discapacidad.

NO OBLIGA A…

No imponen un protocolo: las fases y frases de esta unidad son buenas prácticas.

CASO RESUELTO · PASO A PASO

La atención a Nemesia, fase a fase



Maialen, con Fuensanta al lado · Templa Hogar

Martes 30/03/2027. Fuensanta, responsable de sala, reparte los turnos: Noé, dos minutos; Nour, ahora con Amina; Nemesia, unos cinco; Nahuel, unos quince. Caso ficticio.

1. **Acogida.** Elías dice a cada persona quién le atiende y cuánto esperará. «Le atiende Maialen en cinco minutos; mientras, ¿le ofrezco un asiento?»
2. **Seguimiento.** Maialen se sienta a su altura y escucha: «En la carta ponía 135 euros y me cobran 163,35». Con su permiso, abre el historial.
3. **Gestión.** Le explica la factura en papel línea por línea: 135,00 € de mantenimiento + 28,35 € de IVA (21 %) = 163,35 €.
4. **Despedida.** Resume que el importe es correcto, anota que quiere las facturas por correo electrónico y le da el teléfono de la oficina.

✔ **Fuensanta decide turnos con aviso de tiempo y un responsable de sala cuando coinciden más de dos clientes.**

REPASO

Ideas clave

- Cliente externo: recibe los servicios de la empresa. Cliente interno: un compañero que necesita tu trabajo.
- Cinco etapas: preparar, emitir, recibir e interpretar, responder (retroalimentación) y comprobar.
- Se clasifican conductas, no personas: decidida, indecisa, habladora, desconfiada y con prisa.
- Motivaciones: seguridad, ahorro, comodidad, confianza y novedad. Se descubren con preguntas abiertas.
- Del historial, cada persona ve solo lo que necesita. Se anotan hechos, no juicios.
- Cuatro fases en todos los canales: acogida (con tiempo de espera), seguimiento, gestión y despedida.
- Escucha activa, empatía y asertividad; evita los diez errores habituales.
- Lenguaje claro, lectura fácil y accesibilidad son cosas distintas. No se discrimina por edad, discapacidad o lengua.



¡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**