

FORMACIÓN PROFESIONAL · EMPRESA EN EL AULA · UNIDAD 2

Nos comunicamos con clientes y departamentos

Una nota que solo dice «Roble — urgente» y una promesa sin autorizar: Llara ordena la devolución de diez Kits Archivo antes de que la conversación empeore.

PARA EMPEZAR

En esta unidad aprenderás a...

- Atender una llamada preguntando, confirmando y resumiendo.
- Redactar mensajes que otra persona pueda ejecutar sin adivinar.
- Elegir el canal y el tratamiento adecuados a cada interlocutor.
- Registrar y derivar la correspondencia y seguir cada consulta.
- Responder a un desacuerdo con hechos, límites y una propuesta.
- Ampliar tu manual de puesto.

SITUACIÓN DE PARTIDA

«Sin problema, os devolvemos el dinero»

Miércoles 14 de octubre, 11:20. Suena el teléfono de comercial. Es **Rosalba Quintela**, responsable de compras de **Estudio Roble**: le sobran diez Kits Archivo de la entrega del viernes y quiere devolverlos. **Llara** tiene prisa: no pregunta de qué factura se trata ni por qué sobran. Escribe *«Roble — urgente»* en una nota, la deja en la bandeja de **Teodoro** y cuelga con un *«ya te llamamos»*.

Jueves 15. Rosalba vuelve a llamar y contesta **Vadim**, que no ha visto la nota: *«Sin problema, os devolvemos el dinero»*. Por la tarde, Teodoro no sabe de qué pedido se trata, cuántas unidades son, por qué las devuelven ni qué se ha prometido. Y el cliente tiene ya **dos versiones distintas** de Nexo.

❓ **¿Qué sabe Nexo con certeza sobre la llamada de Rosalba? ¿Qué falta comprobar?**

❓ **¿Quién debe actuar ahora y qué documento necesita para hacerlo?**

❓ **¿Qué problema crea la frase de Vadim, aunque la dijera con buena intención? ¿Y la nota de Llara?**

❓ **¿Qué datos anotarías tú en una llamada como la del miércoles? O piensa en un mensaje que recibiste y no supiste qué hacer con él.**

MAPA DE LA UNIDAD

Lo que vamos a ver

2.1 Escuchar y concretar

2.2 Mensajes que se pueden ejecutar

2.3 Canales y protocolo

2.4 Correspondencia y seguimiento

2.5 Desacuerdo y reclamación

Escuchar no es esperar tu turno para hablar

En una llamada, el **emisor** (quien transmite) y el **receptor** (quien recibe) se intercambian continuamente. Para que el mensaje llegue entero:

❓

Preguntar

Las **abiertas** dejan explicarse: «¿Qué ha ocurrido con la entrega?». Las **cerradas** concretan un dato: «¿Es la entrega del viernes 9?».

🔁

Confirmar

Repetir un dato clave para comprobarlo: «Diez Kit Archivo, ¿verdad?».

📝

Resumir

Al final, decir en pocas frases lo que se ha entendido y lo que va a pasar.

🤫

Callar a tiempo

No interrumpas, no completes las frases del cliente y anota mientras habla. Mejor preguntar dos veces que registrar un dato equivocado.

CLAVE

Pregunta, confirma y resume **antes de colgar**.

Cinco momentos en cada llamada

1	2	3	4	5
Saludo	**Identificación**	**Motivo**	**Datos**	**Cierre**
«Nexo Oficina, buenos días, le atiende Llara.»	Quién llama y de qué empresa: Rosalba Quintela, de Estudio Roble.	Le sobran diez kits del pedido del viernes.	Entrega del 9 de octubre, la de 180 Kits Archivo; cajas sin abrir.	Resumen y siguiente acción: «le llamamos como tarde el viernes».

CLAVE

Si la llamada es urgente, la identificación no se salta: sin cliente ni pedido, nadie puede actuar.

La llamada del miércoles, bien hecha


Llara

Nexo Oficina, buenos días, le atiende Llara.

Rosalba Quintela, de Estudio Roble. Nos sobran diez kits del pedido del viernes.


Rosalba


Llara

¿Me confirma que es la entrega del 9 de octubre, la de 180 Kits Archivo?

Sí. Las cajas están sin abrir.


Rosalba


Llara

Lo anoto: diez Kits Archivo de esa entrega, cajas sin abrir. Yo no puedo aceptar la devolución, pero hoy la paso a administración y le llamamos como tarde el viernes. ¿Le parece bien?

CLAVE

Promete solo lo que tu puesto puede cumplir: **una respuesta en un plazo, no una solución**.

🙋 PREGUNTA PARA LA CLASE

Rosalba insiste: «¿Pero me la aceptáis o no?». ¿Qué le responde Llara?

A «Sí, claro, no se preocupe: se la aceptamos.»

B «Eso no depende de mí. Ya veremos.»

C «Entiendo lo que pide. Yo no puedo aceptarla, pero hoy la paso a administración y le llamamos como tarde el viernes.»

✔ Llara no promete aceptar la devolución ni devolver dinero, porque su puesto no puede asegurarlo; tampoco deja al cliente sin respuesta. Mantiene el tono y explica qué hará y cuándo.

Cinco elementos: nadie tiene que adivinar

ELEMENTO	QUÉ APORTA	EJEMPLO
Asunto	Qué es y de quién, de un vistazo	Devolución 10 Kits Archivo · Estudio Roble · V-001
Contexto	Lo que ya se sabe	Llamada del 14/10; entrega del 9/10
Petición	Qué necesitas que haga	Revisar si se puede aceptar y cómo recibir la mercancía
Plazo	Para cuándo	Antes del martes 20, para responder al cliente
Referencia	El documento que lo identifica	Factura V-001 y albarán AL-001

CLAVE

Si falta uno, tu mensaje **vuelve a ti en forma de pregunta**.

Uno obliga a preguntar, otro se ejecuta

😕

«Míralo cuanto antes, es lo de Roble.»

Sin pedido, sin unidades, sin plazo, sin documento y sin saber qué se le ha dicho al cliente. Teodoro tiene que preguntarlo todo.

VS

✅

El mensaje ejecutable

«El 14/10 llamó Rosalba Quintela (Estudio Roble). Quiere devolver 10 de los 180 Kits Archivo de la factura V-001 (AL-001, entrega del 9/10). Dice que las cajas están sin abrir; no lo hemos comprobado. ¿Puedes revisar si se acepta antes del martes 20? Le he dicho que la llamaremos. Llara.»

CLAVE

Antes de enviar, relee como receptor: ¿sé **qué** tengo que hacer, **para cuándo** y **con qué documento**?

No mezcles lo que sabes con lo que crees



Hecho confirmado

Lo comprobado en un documento: «la entrega fue el 9/10 con AL-001»; «la factura es V-001».



Comunicado y pendiente

Lo que dice alguien y nadie ha comprobado: «dice que las cajas están sin abrir».



Opinión

Una valoración: «creo que se equivocaron al pedir»; «Estudio Roble pidió de más por despiste».

CLAVE

El buen mensaje también dice **qué se le ha contado al cliente**: quien responda después no podrá contradecirlo sin saberlo.

Elige el canal por urgencia, constancia y confidencialidad

CANAL	ÚSALO CUANDO…	CUIDADO CON…
📞 **Teléfono**	Urge o hay que aclarar algo en el momento	No deja constancia: anota y confirma por escrito
✉️ **Correo electrónico**	Necesitas constancia y adjuntar documentos	Asunto claro, destinatarios justos y referencia
💬 **Mensaje interno (chat)**	Es un aviso breve dentro del equipo	En Nexo no se usa para acuerdos con clientes ni para enviar datos personales
🤝 **En persona**	Un tema delicado o una reunión breve	Resume después por escrito lo acordado

CLAVE

Lo que se acuerda por teléfono **se confirma por escrito**.

Cómo te diriges a cada interlocutor

1

Usted y saludo formal

Con clientes y proveedores: «Estimada Sra. Quintela:» o «Buenos días, Sra. Quintela». Si el cliente propone tutearse, puedes adaptarte.

2

Equipo: cercano y preciso

Dentro del equipo el tono puede ser más cercano, pero los datos deben ser igual de precisos.

3

Sin suposiciones

Adapta el tratamiento a la relación y al canal, nunca a suposiciones sobre la edad, el sexo o el origen.

4

Despedida y firma

Cierra siempre con una despedida y tu nombre y puesto.

5

«Para» y «CC»

En «Para», quien debe actuar; en «CC», quien solo debe estar informado. Revísalo antes de enviar.

Datos personales: solo a quien los necesita



Los datos personales serán «adecuados, pertinentes y limitados a lo necesario en relación con los fines para los que son tratados («minimización de datos»)».

Reglamento (UE) 2016/679, general de protección de datos, art. 5.1.c) · y Ley Orgánica 3/2018, art. 5 (deber de confidencialidad) · consulta la versión vigente

SUJETO OBLIGADO

Nexo y todas las personas que intervienen en el tratamiento de datos: también Llara y Vadim, en prácticas, están sujetos al deber de confidencialidad.

NO OBLIGA A…

No impide comunicar datos: exige que lleguen solo a quien los necesita para su tarea y por un canal adecuado.

CLAVE

Una nómina no se envía a una lista general de distribución **ni se comenta en el chat del equipo**.

🙋 PREGUNTA PARA LA CLASE

Vadim quiere crear un grupo de mensajería con todo el equipo «para pasarnos las nóminas más rápido». ¿Qué le contestas?

A Buena idea: el chat es rápido y solo lo ve el equipo.

B No: una nómina tiene datos personales y solo llega a quien la necesita, por un canal restringido.

C Sí, siempre que el grupo sea solo de quienes están en prácticas.

✔ Minimización de datos (RGPD, art. 5.1.c) y deber de confidencialidad (LO 3/2018, art. 5). En Nexo, el chat no se usa para enviar datos personales.

Cada escrito que entra o sale deja una línea

N.º	FECHA	REMITENTE	DESTINATARIO	ASUNTO	REFERENCIA	DERIVADO A
E-031	16/10	Estudio Roble (R. Quintela)	Nexo, comercial	Confirma por correo la solicitud de devolución	V-001	Teodoro

Remitente: quién la envía. **Destinatario**: a quién va dirigida. Si una carta va dirigida a administración, no la abre ni la contesta comercial.

CLAVE

Derivar es pasar la comunicación al puesto responsable dejando constancia.

Dos llamadas, ninguna próxima acción

FECHA	CANAL	CONTACTO	MOTIVO Y HECHOS	RESPUESTA DADA	RESPONSABLE	PRÓXIMA ACCIÓN	ESTADO
14/10	Teléfono	Rosalba Quintela	Quiere devolver 10 Kits Archivo de V-001	«Ya te llamamos»	Llara	**Sin anotar**	Abierto
15/10	Teléfono	Rosalba Quintela	Repite la petición	«Os devolvemos el dinero» (**no autorizado**)	Vadim	**Sin anotar**	Abierto

El historial solo recoge datos de contacto profesionales y hechos de la relación comercial, **nunca opiniones sobre la persona**.

CLAVE

Cada contacto deja **estado, responsable y próxima acción**. Sin próxima acción, nadie sabe quién mueve la siguiente ficha.

Contestar no es resolver: cerrar es comprobar

Registrar

Número, fecha, remitente, destinatario, asunto y referencia.

Derivar

Al puesto responsable, dejando constancia.

Aceptación

Tu parte termina cuando el responsable acepta la derivación…

Comprobar

…pero la consulta sigue abierta hasta su resultado.

Comunicar y cerrar

Se cierra cuando la solución está comprobada y comunicada al cliente.

CLAVE

Un correo enviado al cliente **no significa** que su consulta esté resuelta.

Tres formas de responder a un cliente que discrepa

ESTILO	CÓMO SUENA	QUÉ PROVOCA
😶 **Pasivo**	«Sí, sí, lo que usted diga»	Promesas que luego no se cumplen
😠 **Agresivo**	«Eso no es problema nuestro»	El cliente se siente atacado y escala la queja
🙂 **Asertivo**	«Entiendo lo que pide. Voy a comprobarlo y le respondo el martes»	Respeto, límites claros y un siguiente paso

CLAVE

La **comunicación asertiva** expresa con claridad y respeto lo que puedes hacer y lo que no.

Cuatro pasos para ser amable y firme

1	Hechos	Escucha y resume los hechos.
2	Petición	Concreta qué pide el cliente.
3	Límite	Explica tu límite de autorización, sin excusas.
4	Propuesta	Propón una comprobación y un plazo de respuesta.

Si el cliente se enfada: baja el ritmo, no subas la voz y no lo tomes como algo personal. «Entiendo que le moleste tener que llamar otra vez.»

CLAVE

La asertividad no es decir que sí ni decir que no: es decir **qué vas a hacer y cuándo**.

¿Es Estudio Roble un consumidor?



Son consumidores o usuarios «las personas físicas que actúen con un propósito ajeno a su actividad comercial, empresarial, oficio o profesión».

Real Decreto Legislativo 1/2007, texto refundido de la Ley General para la Defensa de los Consumidores y Usuarios, art. 3.1 · consulta la versión vigente

SUJETO OBLIGADO

Las relaciones con consumidores. Estudio Roble es una empresa que compra para su actividad: no tiene los derechos que la ley reserva a los consumidores.

NO OBLIGA A…

No decide la devolución de unos kits que le sobran a una empresa: eso depende de lo que Nexo y su cliente hayan pactado. En Nexo, lo decide **ALDARA**.

CLAVE

Si la mercancía llegara defectuosa, se aplicarían además las reglas mercantiles de la compraventa.

El borrador del asistente

Pulsa cada tarjeta para ver la respuesta.

«Le confirmamos que su devolución está aceptada»

BULO

Nadie la ha autorizado: en Nexo la devolución la decide Aldara. Llara solo puede prometer una respuesta en un plazo.

«Le reembolsaremos el importe íntegro en 24 horas»

BULO

Ni el reembolso ni el plazo están decididos; el efecto en lo que debe el cliente está pendiente de revisar.

«Por ley dispone de 14 días para devolver cualquier compra»

BULO

Estudio Roble no es consumidor (TRLGDCU, art. 3.1): depende de lo pactado entre las dos empresas.

«Hay que separar lo que dice el cliente de lo comprobado»

REALIDAD

«Las cajas están sin abrir» es un dato comunicado, pendiente de comprobar por almacén.

CASO RESUELTO · PASO A PASO

Llara prepara la revisión de la devolución



Llara · comercial, en prácticas

Viernes 16 de octubre. Teodoro le pide que ordene la consulta de Estudio Roble. La devolución aún no está autorizada. Caso ficticio.

1. **Reunir los hechos.** AL-001 y V-001: 180 Kits Archivo entregados el 9/10 a 31,50 € la unidad. Rosalba llamó el 14 y el 15; el 16 lo confirma por correo (E-031).

2. **Separar confirmado y pendiente.** Confirmado: entrega, factura y petición de devolver 10 unidades. Pendiente: estado de las cajas, si se acepta y su efecto en lo que debe el cliente. La frase de Vadim hay que corregirla.

3. **Correo interno a Teodoro.** Asunto «Revisión de devolución · 10 Kits Archivo · Estudio Roble · V-001». Necesita saber antes del martes 20 si Aldara la acepta y cómo recibe almacén las cajas.

4. **Devolver la llamada (3 minutos).** «Ayer le dijimos que le devolveríamos el dinero, pero aún no está decidido; disculpe la confusión. Administración lo revisa y le respondemos como tarde el miércoles 21.»

5. **Registrar.** 16/10 · teléfono · Rosalba Quintela · plazo comunicado 21/10 · responsable Teodoro · próxima acción: decisión de Aldara; si la acepta, aviso a almacén y rectificativa de V-001.

✔ **Estado: pendiente. Una respuesta a tiempo no necesita la solución: necesita hechos, un responsable y un plazo.**

REPASO

Ideas clave

- Escuchar es asegurarte de que has entendido: pregunta (abiertas y cerradas), confirma y resume antes de colgar.
- Una llamada profesional tiene cinco momentos: saludo, identificación, motivo, datos y cierre con la siguiente acción.
- Promete solo lo que tu puesto puede cumplir: una respuesta en un plazo, no una solución.
- Un mensaje ejecutable lleva asunto, contexto, petición, plazo y referencia; antes de enviar, relee como receptor.
- Separa los hechos confirmados de lo comunicado y pendiente y de las opiniones, y di qué se le ha contado al cliente.
- Elige el canal por urgencia, constancia y confidencialidad; lo acordado por teléfono se confirma por escrito.
- Minimización de datos (RGPD, art. 5.1.c): los datos personales solo llegan a quien los necesita para su tarea.
- Cada comunicación escrita se registra y se deriva al puesto responsable; cada contacto deja estado, responsable y próxima acción.
- Responder no es cerrar: la consulta se cierra cuando la solución está comprobada y comunicada al cliente.
- Ante un desacuerdo, sé asertivo: hechos, petición, límite y propuesta con plazo. Estudio Roble no es consumidor: la devolución la decide Aldara.



¡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**