

FP GRADO BÁSICO · 2.º · PPV · UNIDAD 5

Bienvenido a la tienda: atender, aconsejar y solucionar

Recibir al cliente, aconsejar, atender a todas las personas, resolver una queja y el servicio postventa

5

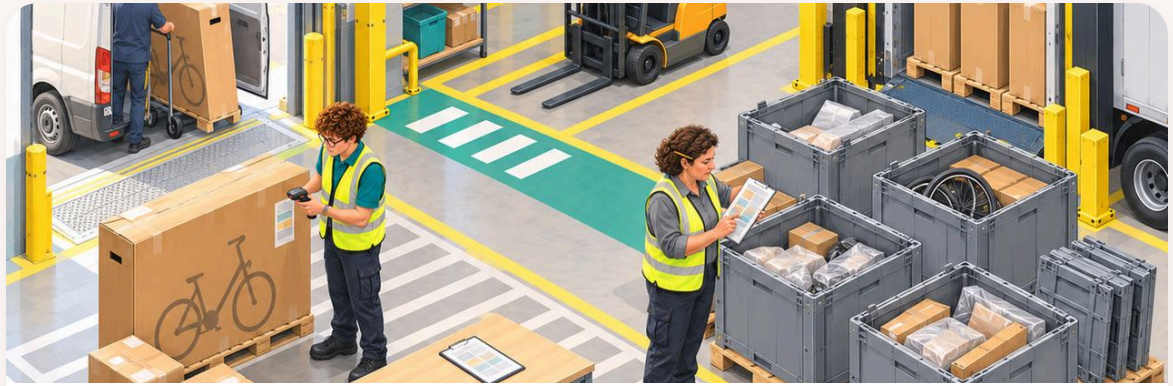
PARA EMPEZAR

En esta unidad aprenderás a…

- 👋 Recibir a una persona en la tienda, escucharla y preguntarle lo que necesitas saber.
- 💬 Aconsejar un producto con sus características y su garantía, y ofrecer otro sin presionar.
- ♿ Atender con respeto a personas con necesidades distintas, ofreciendo ayuda sin imponerla.
- 📝 Resolver una queja sencilla con dos alternativas y decir los plazos con claridad.
- 📋 Rellenar una hoja de queja y explicar qué es la hoja de reclamaciones y el servicio postventa.

SITUACIÓN DE PARTIDA · CASO FICTICIO

Una situación de partida



Sábado 15/05/2027, último día de la campaña de primavera. La tienda está llena de gente. Jacinta y Samuel, que está aprendiendo el trabajo, atienden en Deportes Pasolargo (caso ficticio):

Tu tarea es ayudar a Samuel a atender bien a cada persona y a resolver la queja de Edelmiro.

❓ **Entras en una tienda y el dependiente te dice solo «¿Qué quieres?». ¿Cómo te sientes? ¿Qué le dirías tú a un cliente al entrar?**

❓ **Compras una camiseta y se descose a los pocos días. ¿Qué esperas que haga la tienda?**

❓ **Una persona en silla de ruedas no llega al estante alto. ¿Qué haces tú?**

MAPA DE LA UNIDAD

Lo que vamos a ver

- **5.1** Recibir al cliente
- **5.2** Aconsejar y ofrecer
- **5.3** Atender a todas las personas
- **5.4** Cuando algo sale mal: la queja
- **5.5** La hoja de reclamaciones y el servicio postventa

Recibir al cliente

1. **Saluda**
   Mira y sonríe.
2. **Deja un momento**
   Quédate cerca, sin agobiar.
3. **Pregunta**
   Una pregunta sencilla.
4. **Escucha**
   Sin interrumpir.

CLAVE
Una pregunta abierta vale más que cinco explicaciones.

Pregunta cerrada y abierta

CERRADA (SÍ O NO)	ABIERTA (EXPLICAR)
¿Quieres zapatillas?	¿Para qué deporte las necesitas?
¿Te gusta esta?	¿Qué es lo más importante para ti?
¿Es caro?	¿Cuánto quieres gastar?

CLAVE

Antes de enseñar nada, averigua qué necesita.

Aconsejar: característica y ventaja

CARACTERÍSTICA	VENTAJA PARA DIMAS
Pesan 0,75 kg el par	Es ligero para correr
Tallas de la 36 a la 46	Se prueba la suya
Cuestan 49,90 €	Entra en lo que quiere gastar

CLAVE

Garantía legal: tres años desde la entrega.

Todas las personas



Silla de ruedas

Ponte a su altura y pregunta.



Lee con dificultad

Lee el precio y la talla en voz alta.



Con prisa

Si es rápido, atiéndele primero.



Niño con su madre

Habla a los dos.

CLAVE

Pregunta antes de ayudar.

Ante una queja

1. **Escucha**
   Sin justificarte.
2. **Pregunta**
   Qué, de qué producto y cuándo.
3. **Pide la prueba**
   Ticket, factura o albarán.
4. **Mira la garantía**
   Tres años.
5. **Ofrece alternativas**
   Cambio, reparación o devolución.
6. **Di los plazos**
   Cuándo tendrá la solución.

CLAVE
Se anota siempre, aunque el cliente acepte el cambio.

CASO RESUELTO · PASO A PASO

Caso · La queja de Edelmiro



Edelmiro

Vuelve el 15/05/2027 con 3 camisetas con la costura abierta.

1. **Días** Entrega el 15/04: han pasado 30 días.
2. **Garantía** Tres años: sigue en vigor.
3. **Cambio** 3 camisetas nuevas, en el momento.
4. **Devolución** 3 × 12,95 × 90 % = 34,97 €, hasta 14 días.

✔ **Elige el cambio. Se rellena la hoja de queja y se le da una copia.**

🙋 PREGUNTA PARA LA CLASE

¿Qué dos datos nunca pueden faltar en una hoja de queja?

A El precio y el color

B La fecha y el producto

C Solo el nombre del cliente

✔️ Siempre la fecha y el producto (y también la solución y la copia para la persona).

REPASO

Ideas clave

- **Recibir al cliente.** Saluda, pregunta, escucha. Una pregunta abierta vale más que cinco explicaciones. Antes de enseñar nada, averigua qué necesita la persona.
- **Atender a todas las personas.** Pregunta antes de ayudar. No decidas por la persona. Ofrece ayuda, espera y hazlo como te diga. Así la atiendes con respeto.
- **La hoja de reclamaciones y el servicio postventa.** La hoja de reclamaciones. Es del cliente: se entrega si la pide, sin discutir y sin pedir explicaciones. La hoja y su modelo son de tu comunidad autónoma. Si tienes dudas, pregunta a la encargada.
- **Aconsejar y ofrecer.** Conocer el producto. Para aconsejar, conoces el producto.
- **Cuando algo sale mal: la queja.** Queja y reclamación. Una queja es el aviso de que algo no ha ido bien: un producto con un defecto, un retraso o un mal trato.

PARA TERMINAR

Para pensar

1. ¿Cómo te gusta que te reciban en una tienda?
2. ¿Qué dos soluciones ofrecerías a un cliente con un producto defectuoso?
3. ¿Qué harías si una persona no llega al estante alto?



¡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**