Unidad 5 · Bienvenido a la tienda: atender, aconsejar y solucionar

Resumen · Libro del alumno, págs. 73–88

Atender bien es **saludar, preguntar y escuchar**. Una pregunta abierta («¿Para qué deporte las necesitas?») vale más que cinco explicaciones. Se aconseja con las características del producto y se dice la **garantía legal: tres años** desde la entrega. Se ofrece ayuda y se espera la respuesta. Ante una queja: escuchar, preguntar, pedir la prueba, mirar la garantía y ofrecer **dos alternativas con plazo**. Edelmiro eligió el cambio de 3 camisetas; la devolución habría sido de 34,97 €. La queja se anota y se da copia.

5.1 · Recibir al cliente

- **Saluda, pregunta, escucha.** Una pregunta abierta vale más que cinco explicaciones. Antes de enseñar nada, averigua qué necesita la persona.
- **Qué es atender bien.** La **atención al cliente** es todo lo que haces para que quien entra en la tienda se sienta bien recibido y encuentre lo que necesita.
- **El cuerpo también habla.** Antes de decir nada, tu cuerpo ya ha hablado.
- **Preguntas abiertas y cerradas.** Una **pregunta cerrada** se contesta con pocas palabras, como «sí» o «no».
- **La escucha. Escuchar** es mirar a la persona, no interrumpir y no pensar ya en la respuesta.
- **Cómo no empezar.** Evita frases como «¿Qué quieres?» o «Dime».

5.2 · Aconsejar y ofrecer

- **Conocer el producto.** Para aconsejar, conoces el producto.
- **Cómo se cuidan.** Dile cómo alargar la vida del producto.
- **Ofrecer sin presionar. Ofrecer** es proponer otro producto que le puede servir.
- **Productos que combinan.** Si alguien compra algo, puedes pensar en otro producto que le sirva.
- **La garantía.** La **garantía legal** es la responsabilidad de la tienda por los defectos de un producto.

5.3 · 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.
- **Personas distintas.** A la tienda llegan personas mayores, niños, personas con una discapacidad, personas que hablan poco español o que tienen prisa.
- **Palabras sencillas.** A veces hay que cambiar una palabra técnica por otra corriente:
- **Mucha gente a la vez.** Los sábados hay mucha gente.
- **La tienda adaptada.** Para atender mejor, la tienda cuida pequeños detalles: pasillos libres, un mostrador bajo, etiquetas con letra grande a poca altura y un cartel que diga «Pregunta, te ayudamos».

5.4 · 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.
- **Documento 1 · Hoja de queja de Edelmiro.** (ficticia)

5.5 · 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.
- **El servicio postventa.** El **servicio postventa** es todo lo que hace la tienda después de vender para que el cliente siga contento.
- **Después de resolver la queja.** El servicio postventa sigue.
- **La hoja de queja de la tienda.** Es un papel interno que rellena la tienda.
- **La hoja de reclamaciones.** La **hoja de reclamaciones** es el documento oficial en el que el cliente deja por escrito su reclamación.
- **Cuándo se da la hoja.** Se da cuando el cliente la pide.

CASO RESUELTO · EL SÁBADO 15/05 EN LA TIENDA

Dimas compra las zapatillas P06 por **49,90 €** con tres años de garantía. Edelmiro elige el **cambio de 3 camisetas** (la devolución habría sido de **34,97 €**). La queja queda anotada y el almacén pasa a **40 camisetas**.

NO CONFUNDAS

- Pregunta abierta (obliga a explicar) y cerrada (sí o no).
- Característica (el dato) y ventaja (lo que gana el cliente).
- Queja (un aviso) y reclamación (la petición formal).
- Hoja de queja de la tienda y hoja de reclamaciones del cliente.

DÓNDE SE EXPLICA EN EL LIBRO

- **5.1** Recibir · 75–76
- **5.2** Aconsejar · 76–78
- **5.3** Para todos · 78–79
- **5.4** La queja · 79–81
- **5.5** Postventa · 81–82

Material complementario del libro del alumno. Las personas, empresas y situaciones de los casos son ficticias, salvo que se indique otra cosa.