

CFGM ACTIVIDADES COMERCIALES · 1.º · SAC · UNIDAD 1

Detrás del mostrador: quién atiende y cómo se organiza

Qué es atender bien, las áreas del servicio, las funciones de cada persona, el organigrama y cuándo conviene un contact center

PARA EMPEZAR

En esta unidad aprenderás a…

- Explicar qué es atender bien a un cliente y cómo cada contacto construye la imagen de una empresa.
- Distinguir las áreas de actividad de un servicio de atención (información, consultas, quejas y reclamaciones, posventa) y lo que la ley exige a todos los comercios.
- Describir las funciones del departamento de atención al cliente y su relación con ventas, marketing, administración, reparto y servicio técnico.
- Leer y dibujar el organigrama de una empresa según su tamaño y su actividad.
- Reconocer qué hace un contact center y valorar cuándo conviene contratarlo.

SITUACIÓN DE PARTIDA · CASO FICTICIO

Una situación de partida



Jueves 11/02/2027, trastienda de Casa Amperio (caso ficticio), una tienda de electrodomésticos con tienda online. Olegaria acaba de sumar los contactos de enero, el mes de las rebajas: 1.320 contactos, entre mostrador, teléfono, correo, chat y redes. Macarena ha pasado la mañana con tres cajas de devoluciones y el teléfono sonando, y una queja por una entrega ha dado la vuelta por tres personas antes de llegar a quien podía resolverla. Los contactos llegan por cinco canales y a quien esté más cerca, y nadie sabe quién lleva cada tipo.

Olegaria quiere un servicio de atención con funciones claras. Tu tarea, como Gaudencia, la persona en prácticas, es ayudar a decidir quién atiende cada contacto, qué hace cada persona y si compensa contratar un servicio externo.

❓ **En enero hubo 1.320 contactos y 24 quejas. ¿Qué te dice cada cifra sobre cómo trabaja la tienda?**

❓ **Si una clienta llama porque la lavadora no centrifuga, ¿a quién debería pasar la llamada Macarena y por qué?**

❓ **¿Qué crees que piensa un cliente de una tienda donde nadie sabe quién resuelve su problema?**

MAPA DE LA UNIDAD

Lo que vamos a ver

1.1 La atención al cliente y la imagen de la empresa

1.2 Qué hace y qué no puede hacer un servicio de atención

1.3 El departamento de atención al cliente y su relación con los demás

1.4 Organigramas: leer y dibujar el de una empresa

1.5 Los contact centers: qué hacen y cuándo se contratan

Los cinco contactos de una lavadora

CONTACTO	QUÉ ESPERA EL CLIENTE	QUÉ SE JUEGA LA TIENDA
Elegir el aparato	Que le informen con claridad	Que compre y vuelva
Entrega e instalación	Puntualidad y cuidado	Que le recomiende
Primer uso	Que todo funcione	Que no llame enfadado
Avería	Una solución rápida	Que siga confiando
Queja o reclamación	Que le tomen en serio	Que no se vaya

CLAVE

La imagen se construye con muchos contactos pequeños.

Las cuatro áreas del servicio

ℹ️

Información

Dudas sobre productos, precios, entregas y condiciones.

🙋

Consultas

Peticiones que necesitan un dato o una gestión.

📣

Quejas y reclamaciones

Clave, justificante, solución y respuesta por escrito.

🔧

Posventa

Entregas, instalaciones, garantías y reparaciones.

CLAVE

En enero, 24 de 1.320 contactos fueron quejas: el 1,82 %.

Qué exige la ley y a quién

Artículo 21 · a todas

- Clave y justificante de cada queja
- Atención personal directa
- Medios para reclamar
- Sin publicidad

VS

Ley 10/2025 · solo a las grandes

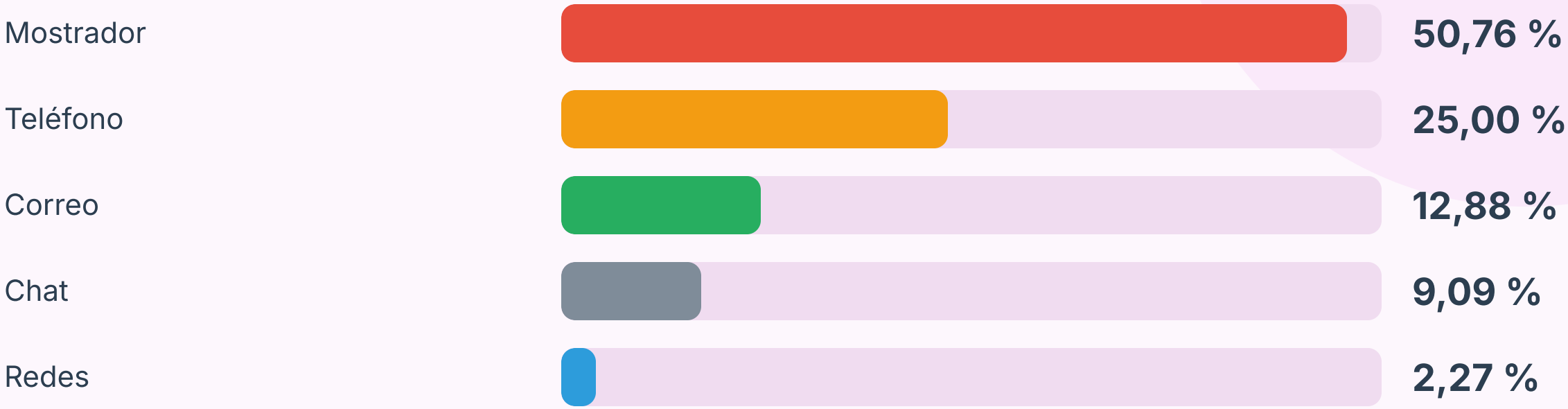
- Servicios básicos
- 250 o más personas
- Más de 50 M€ de negocio
- Casa Amperio no está obligada

CLAVE

Casa Amperio cumple el artículo 21 con cinco personas.

Contactos de enero por canal

1.320 contactos y 7.900 minutos (131,67 horas).



Datos de Casa Amperio (caso ficticio).

CLAVE

El mostrador concentra la mitad: no se puede externalizar.

Quién hace qué en Casa Amperio

PERSONA	FUNCIONES
Macarena	Mostrador y chat; redes con apoyo
Eustasio	Teléfono, correo, quejas y posventa
Rosendo	Pedidos web, devoluciones y abonos
Abundio	Entregas e instalación
Olegaria	Decisiones y reclamaciones graves
Gaudencia	En prácticas: registra, informa y deriva

CLAVE

Cada función tiene una persona y nadie tiene dos jefes.

CASO RESUELTO · PASO A PASO

Caso · ¿Contact center o plantilla?



Olegaria

Decide si externaliza los contactos a distancia de enero.

1. **Contactos a distancia** 330 + 170 + 120 + 30 = 650 (49,24 %).
2. **Con la plantilla** 3.880 min = 64,67 h × 14,00 € = 905,33 €.
3. **Con el servicio externo** 1.500,00 € + 650 × 1,35 € = 2.377,50 €.
4. **Diferencia** 1.472,17 € más caro (2,63 veces).

✔️ **Decisión: no externalizar; se revisará si el trabajo crece mucho.**

🙋 PREGUNTA PARA LA CLASE

Una línea discontinua en un organigrama indica…

A Un puesto vacío

B Una relación de apoyo, no de mando

C Que la persona está en prácticas

✔️ La continua es de mando; la discontinua, de apoyo.

REPASO

Ideas clave

- **La atención al cliente y la imagen de la empresa.** Cliente y consumidor. El cliente compra o puede comprar a una empresa. El consumidor actúa con fines ajenos a su actividad comercial, empresarial, oficio o profesión (art. 3): Rutilio, el dueño de un bar, es cliente, pero no consumidor, cuando compra un microondas para su local.
- **El departamento de atención al cliente y su relación con los demás.** Funciones del departamento. El departamento de atención al cliente agrupa las tareas de relación con los clientes: recibir y registrar contactos, informar, tramitar quejas y reclamaciones, coordinar la posventa, medir la satisfacción y proponer mejoras.
- **Los contact centers: qué hacen y cuándo se contratan.** Qué es un contact center. Un contact center es un servicio, propio o contratado, que atiende los contactos de los clientes por varios canales: teléfono, correo, chat, redes y mensajería.
- **Qué hace y qué no puede hacer un servicio de atención.** Las cuatro áreas de actividad. En este libro distinguimos cuatro áreas de actividad, cada una con sus acciones:
- **Organigramas: leer y dibujar el de una empresa.** Qué es y para qué sirve. Un organigrama es el dibujo de la estructura de una empresa: sus áreas, sus puestos y las líneas de dependencia entre ellos.

PARA TERMINAR

Para pensar

1. ¿Qué contacto con una tienda recuerdas mejor, para bien o para mal?
2. ¿Quién resolvería tu queja si trabajaras en una tienda de cinco personas?
3. ¿Cuándo dejaría de salir a cuenta atender todo con la plantilla?



¡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**