

CFGM ACTIVIDADES COMERCIALES · 1.º · SAC · UNIDAD 2

Hablar y escuchar: así se comunica una buena atención

Elementos y barreras de la comunicación, canales, fases de la información, escucha activa y lenguaje no verbal

2

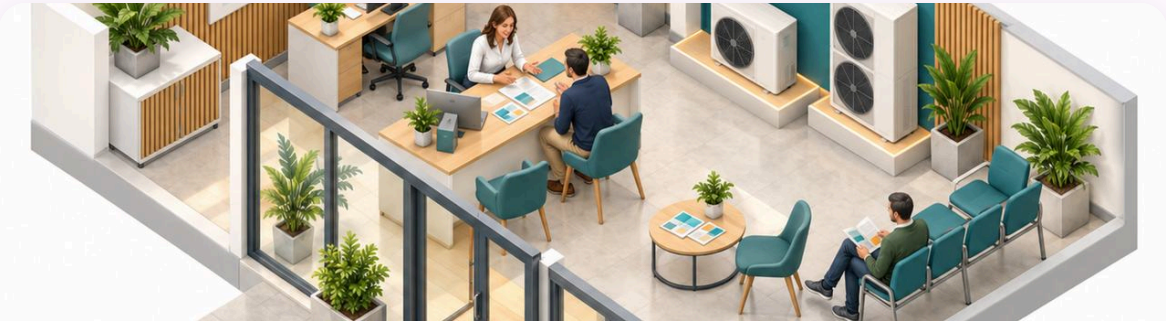
PARA EMPEZAR

En esta unidad aprenderás a...

- Describir los elementos del proceso de comunicación y reconocer las barreras que lo estropean.
- Elegir el canal de comunicación, interno o externo, que conviene a cada situación y a cada cliente.
- Seguir las fases de la información al cliente, desde el saludo hasta la despedida, y comprobar que se ha entendido.
- Practicar la escucha activa, las preguntas abiertas y la empatía con frases concretas.
- Leer el lenguaje no verbal y adaptar la atención a personas mayores, con baja visión, con sordera o con poco dominio del idioma.

SITUACIÓN DE PARTIDA · CASO FICTICIO

Una situación de partida



Martes 23/02/2027, tienda de Casa Amperio (caso ficticio). Entra Eufrasia Lozoya, de 78 años y con baja visión: lleva gafas gruesas y un bastón blanco plegable. Quiere un microondas para calentar la comida sin agacharse al horno. Gaudencia, la persona en prácticas, la atiende con prisa: señala «ese de ahí», le suelta de corrido doce programas, el grill y la descongelación por peso, y pregunta «¿Qué le parece?». Eufrasia da las gracias en voz baja y se marcha sin comprar y sin haber entendido nada. Eustasio lo ha visto todo desde el mostrador y no ha dicho nada.

Olegaria quiere saber qué falló y qué se cambia para que no vuelva a pasar. Tu tarea es ayudar a Gaudencia a rehacer la atención, paso a paso.

❓ **¿Qué hizo Gaudencia que no ayudó a Eufrasia? Anota al menos tres cosas.**

❓ **Eufrasia no dijo «no entiendo». ¿Cómo puede saber quien atiende si el cliente ha entendido?**

❓ **¿Qué ayudas puede necesitar una persona con baja visión para elegir un aparato y cómo se averigua sin suponerlo?**

MAPA DE LA UNIDAD

Lo que vamos a ver

2.1 El proceso de comunicación y lo que lo estropea

2.2 Canales y tipos de comunicación en la empresa

2.3 Las fases de la información al cliente

2.4 Escuchar, preguntar y ponerse en su lugar

2.5 Lo que dice el cuerpo y cómo atender a cada persona

Los siete elementos de la comunicación

ELEMENTO	QUÉ ES	CON EUFRASIA
Emisor	Quien envía	Gaudencia
Receptor	Quien recibe	Eufrasia
Mensaje	Lo que se transmite	Funciones del microondas
Código	Palabras y signos	Jerga: «grill»
Canal	El medio	Voz y gesto de señalar
Contexto	La situación	Tienda llena y radio
Respuesta	Cierra el circuito	Silencio y marcharse

CLAVE

Atender es comprobar que el mensaje se ha entendido.

Cinco barreras



Físicas

Ruido, mostrador alto, poca luz.



Del lenguaje

Jerga y frases largas.



Psicológicas

Prisa, nervios, prejuicios.



Sensoriales

Baja visión, sordera.



Culturales

Poco dominio del idioma.

CLAVE

Casi siempre hay más de una barrera a la vez.

Las cinco fases de la información

1 → 2 → 3 → 4 → 5

1 · Recibir

Saludar, mirar y presentarse.

2 · Identificar

Preguntar y escuchar.

3 · Informar

Explicar con claridad.

4 · Comprobar

Asegurarse de que ha entendido.

5 · Despedir

Resumir y dar el siguiente paso.

CLAVE

La fase que más se salta es la de comprobar.

Abierta o cerrada

Pregunta abierta

- «¿Qué es lo que más usa?»
- «¿Para quién es?»
- El cliente explica y quien atiende escucha

VS

Pregunta cerrada

- «¿Lo quiere blanco?»
- «¿Es para usted?»
- Se contesta con sí, no o una palabra

CLAVE

Quien atiende bien habla poco y pregunta mucho.

Preguntas abiertas de 8

Objetivo: más de la mitad de las preguntas, abiertas.



Caso resuelto, 23/02/2027 (caso ficticio).

CLAVE

Mejora de 25,00 puntos y una sola palabra técnica, explicada.

CASO RESUELTO · PASO A PASO

Caso · Rehacer la atención a Eufrasia



Eustasio

Revisa con Gaudencia la atención fallida y ensayan el guion de seis pasos.

1. **Observar** 7 de 12 frases con jerga (58,33 %); 3 de 8 preguntas abiertas.
2. **Objetivo** Más de la mitad abiertas, sin jerga y con comprobación.
3. **Mostrar** Le pone el aparato en las manos y describe tres mandos.
4. **Precio** 99,00 € con IVA incluido, también en la ficha en letra grande.

✔️ **Eufrasia toca los botones, repite el funcionamiento y decide por sí misma.**

🙋 PREGUNTA PARA LA CLASE

A una persona con baja visión, la mejor ayuda es...

A Hablarle más alto

B Describir lo que se muestra y dejarle tocar

C Elegir por ella

✔️ Se cambia el canal y el formato; la decisión sigue siendo suya.

REPASO

Ideas clave

- **El proceso de comunicación y lo que lo estropea.** Atender es comprobar. No basta con decir las cosas bien: hay que comprobar que el otro las ha entendido. Si no hay respuesta, deja un tiempo y pregunta si prefiere otra explicación o formato; no repite lo mismo más alto ni más deprisa.
- **Las fases de la información al cliente.** Las cinco fases. Toda atención, por el canal que sea, pasa por las mismas fases:
- **Lo que dice el cuerpo y cómo atender a cada persona.** Comunicación no verbal. Es todo lo que comunicamos sin palabras.
- **Canales y tipos de comunicación en la empresa.** Tipos de comunicación. Según con quién se comunica la empresa y cómo, hay varios tipos:
- **Escuchar, preguntar y ponerse en su lugar.** Escucha activa. Escuchar no es oír: oír es percibir sonidos; escuchar es atender para entender.

PARA TERMINAR

Para pensar

1. ¿Qué barrera te afecta más cuando alguien te explica algo?
2. ¿Cómo comprobarías que un cliente ha entendido sin preguntar «¿vale?»?
3. ¿Qué dejarías en manos de un cliente mayor al atenderle?



¡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**