Unidad 2 · Hablar y escuchar: así se comunica una buena atención

Resumen · Libro del alumno, págs. 25–40

Atender es **comunicar**: el mensaje solo existe si llega y se entiende. En toda comunicación hay siete elementos (emisor, receptor, mensaje, código, canal, contexto y respuesta) y cinco tipos de **barreras** (físicas, del lenguaje, psicológicas, sensoriales y culturales). La atención sigue cinco fases: recibir, identificar, informar, **comprobar** y despedir. Escuchar de forma activa es mirar, asentir, reformular, resumir y preguntar sin suponer; las preguntas abiertas hacen hablar al cliente. En el caso de Eufrasia, 7 de 12 frases llevaban jerga (58,33 %) y solo 3 de 8 preguntas eran abiertas (37,50 %); en la nueva atención, 5 de 8 (62,50 %). El precio que se dice es siempre el final, con IVA incluido.

2.1 · 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.
- **Información y comunicación. Informar** es dar un dato en un solo sentido: «El microondas cuesta 99,00 €». **Comunicar** es un intercambio de ida y vuelta: quien informa comprueba que el otro ha recibido y entendido el mensaje y adapta lo que dice.
- **Los elementos de la comunicación.** En toda comunicación intervienen siete elementos.
- **Barreras que estropean el mensaje.** Una **barrera** es cualquier cosa que impide o deforma la comunicación.
- **Cómo se corrige un mensaje.** Reescribir lo dicho en la atención fallida basta para ver qué se puede cambiar:

2.2 · Canales y tipos de comunicación en la empresa

- **Tipos de comunicación.** Según con quién se comunica la empresa y cómo, hay varios tipos:
- **Qué canal para cada cliente.** Casa Amperio no atiende igual a todos:
- **Hacia dónde viaja la comunicación interna.** Va de arriba abajo (Olegaria da una instrucción nueva sobre devoluciones), de abajo arriba (Macarena avisa de que tres clientes han preguntado lo mismo) o entre iguales.
- **La comunicación interna es parte de la atención.** El cliente solo percibe el resultado: si Macarena promete una entrega que Abundio no conoce, se queja de la tienda.

2.3 · Las fases de la información al cliente

- **Las cinco fases.** Toda atención, por el canal que sea, pasa por las mismas fases:
- **Técnicas según el canal.** En el mostrador se cuida la mirada, la distancia y los gestos.
- **Del esquema al guion de seis pasos.** En el mostrador se puede detallar un poco más.
- **Cuánto se tarda en contestar.** En el mostrador, la respuesta es inmediata; en el chat, en pocos minutos; por correo, en 24 horas laborables (horas de apertura), que es el plazo de Casa Amperio para las consultas.
- **Despedir bien.** El cierre es lo último que el cliente recuerda: un **resumen**, el **siguiente paso** con fecha y responsable («Le llamo mañana con el precio de la instalación») y un agradecimiento.

2.4 · Escuchar, preguntar y ponerse en su lugar

- **Escucha activa. Escuchar** no es oír: oír es percibir sonidos; escuchar es atender para entender.
- **Preguntas abiertas y cerradas.** Las **preguntas abiertas** invitan a explicar («¿Qué es lo que más usa en la cocina?»).
- **Empatía y asertividad.** La **empatía** es ponerse en el lugar del otro y decirlo: «Entiendo que es incómodo agacharse».

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

- **Comunicación no verbal.** Es todo lo que comunicamos sin palabras.
- **La voz.** Cambian el mensaje el **volumen** (ni gritar ni susurrar), el **ritmo** (más lento si el tema es difícil) y el **tono** (cálido, no seco).
- **La distancia y el contacto.** Cada persona necesita su espacio, y la distancia cómoda varía.
- **Cada persona, una forma de atender.** Adaptar la atención no es tratar a nadie como incapaz.

CASO RESUELTO · REHACER LA ATENCIÓN A EUFRASIA

Eufrasia toca los botones, repite el funcionamiento y decide por sí misma. Con **5 de 8 preguntas abiertas (62,50 %)** y **una sola palabra técnica explicada** se cumple el objetivo. El cambio en el mostrador: una **ficha en letra grande** y la regla de **ofrecer tocar los mandos**.

NO CONFUNDAS

- Informar (un sentido) y comunicar (ida y vuelta).
- Oír y escuchar.
- Pregunta abierta y pregunta cerrada.
- Estilo pasivo, agresivo y asertivo.
- Adaptar la atención y decidir por el cliente.

DÓNDE SE EXPLICA EN EL LIBRO

- **2.1** El mensaje y sus barreras · 27–28
- **2.2** Canales · 28–30
- **2.3** Las fases · 30–32
- **2.4** Escuchar y preguntar · 32–33
- **2.5** Cuerpo y adaptación · 33–34

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