

CFGM ACTIVIDADES COMERCIALES · 1.º · SAC · UNIDAD 3

Teléfono, correo y chat: atender sin ver al cliente

Protocolo de la llamada, petición de información, cartas, correo, chat, redes y revisión antes de enviar

3

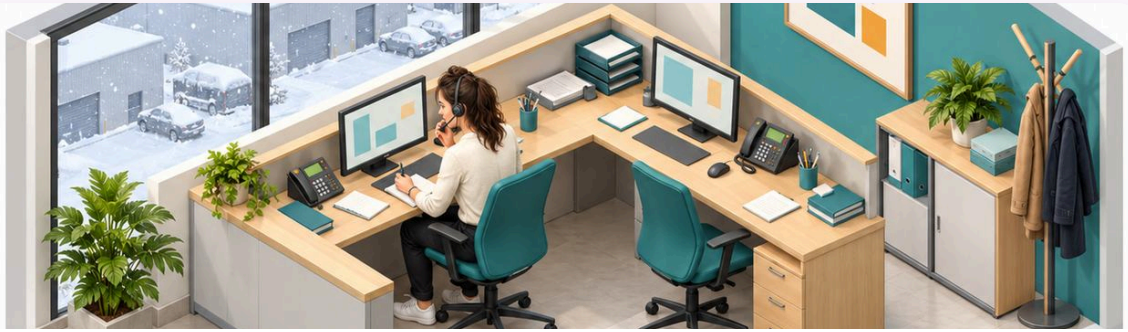
PARA EMPEZAR

En esta unidad aprenderás a...

- Atender una llamada siguiendo un protocolo: antes, durante y después, con retenciones y transferencias.
- Pedir información a otro departamento o a un organismo indicando qué, a quién, por qué canal y con qué plazo.
- Redactar cartas y comunicaciones formales de respuesta sin prometer lo que no se puede cumplir.
- Escribir correos y mensajes de chat y redes con asunto, tono y plazos adecuados.
- Detectar los errores más frecuentes al atender a distancia y revisar un mensaje antes de enviarlo.

SITUACIÓN DE PARTIDA · CASO FICTICIO

Una situación de partida



Jueves 04/03/2027, mesa de atención telefónica de Casa Amperio (caso ficticio). A las 11:10 suena el teléfono: es Aquilino Pardillo. La lavadora que compró el viernes 15/01 y le instalaron el viernes 22/01 no centrifuga y se queda con agua. Gaudencia atiende la llamada con Eustasio al lado. Hay que dar la información que corresponde, pedir al servicio técnico una cita y dejar por escrito lo hablado.

Eustasio la avisa de tres cosas: el cliente no ve la cara de quien le atiende, quizá no tenga ningún papel a mano (por eso se le confirma lo hablado por escrito) y se acordará de lo que le digan, no de lo que se quiso decir. Tu tarea es ayudar a Gaudencia a decidir qué se dice por teléfono, qué se confirma por correo y qué no se promete.

❓ **Por teléfono no se ve la cara. ¿Qué recursos tiene quien atiende para que el cliente se sienta escuchado?**

❓ **Aquilino cuenta que la lavadora «no sirve para nada». ¿Qué datos necesita Gaudencia antes de contestar?**

❓ **¿Por qué conviene confirmar por correo lo hablado por teléfono?**

MAPA DE LA UNIDAD

Lo que vamos a ver

3.1 Atender una llamada: protocolo y técnicas

3.2 Pedir información a otro departamento o a un organismo

3.3 Escritos de respuesta: cartas y comunicaciones formales

3.4 Correo electrónico y mensajería instantánea

3.5 Errores frecuentes a distancia y cómo evitarlos

La llamada: antes, durante y después

1

Antes

Hoja de recogida a mano, catálogo y sin ruido.

→

2

Durante

Saludo con empresa y nombre; escuchar; anotar; resumir.

→

3

Después

Dar la clave, confirmar por escrito y colgar cuando cuelga el cliente.

CLAVE

La voz es la cara: más despacio y sonriendo.

Pedir información: cinco preguntas

QUÉ SE NECESITA	A QUIÉN	CANAL	PLAZO
Si el pedido salió	Rosendo	Mensaje interno	El mismo día
Fecha de entrega	Abundio	Llamada breve	Antes de las 14:00
Diagnóstico de avería	Servicio técnico	Correo con formulario	Visita en 4 días
Hoja de reclamaciones	Oficina de consumo	Escrito o correo	Según la oficina

CLAVE

Quien atiende no inventa lo que no sabe: lo pide y lo deja escrito.

La carta en siete partes

1 → 2 → 3 → 4 → 5 → 6 → 7

1 · Membrete
Empresa y datos.

2 · Lugar y fecha

3 · Destinatario

4 · Referencia
La clave.

5 · Saludo
«Estimado señor Pardillo:»

6 · Cuerpo
Motivo, datos y siguiente paso.

7 · Firma
Nombre y cargo.

CLAVE
Se escribe claro: «Antes del viernes 05/03/2027», no «a la mayor brevedad».

Correo, chat y redes

CANAL	LONGITUD	TONO	DATOS PERSONALES
Correo	Frases cortas	Usted	Los necesarios
Chat web	Hasta 280 caracteres	Cercano y claro	Los justos
Redes (público)	Una o dos frases	Cordial	Ninguno
Redes (privado)	Como el chat	Cercano	Los justos

CLAVE

Lo publicado lo ve todo el mundo.

Los errores más habituales

🤦

Promesas imposibles

«Mañana mismo.»

📄

Respuestas genéricas

Parece que nadie leyó el caso.

🔐

Datos de otro cliente

Infracción de la protección de datos.

🔑

Sin clave

El cliente no puede reclamar.

🌙

Contestar de noche

Se promete sin pensar.

CLAVE

Releer antes de enviar es parte del trabajo.

CASO RESUELTO · PASO A PASO

Caso · La llamada de Aquilino



Gaudencia

Atiende con Eustasio al lado la llamada del jueves 04/03/2027.

1. **Garantía** 41 días desde la entrega; garantía legal hasta el 22/01/2030.
2. **Consulta** CO-2027-031, resumen y hoja de recogida.
3. **Solicitud** Visita al servicio técnico el lunes 08/03/2027.
4. **Correo** A los 90 minutos, con asunto y clave.
5. **No se promete** Ni «mañana», ni sustitución, ni hora exacta.

✔ **Aquilino sabe qué va a pasar, cuándo y con qué clave.**

🙋 PREGUNTA PARA LA CLASE

¿Qué lleva siempre el asunto de un correo de atención?

A Un saludo cordial

B La clave de la consulta y el tema

C El nombre del cliente completo

✔️ Con la clave el cliente puede hacer el seguimiento.

REPASO

Ideas clave

- **Atender una llamada: protocolo y técnicas.** Antes, durante y después. Una buena llamada se prepara, se conduce y se cierra por escrito.
- **Pedir información a otro departamento o a un organismo.** Qué se pide, a quién y por qué canal. Cuando falta un dato, la persona que atiende no lo inventa: lo solicita.
- **Escritos de respuesta: cartas y comunicaciones formales.** Modelo de carta. Casa Amperio, S.L. · Atención al cliente · amperio.example Jueves 04/03/2027 · Referencia: CO-2027-031 Estimado señor Pardillo: Le escribimos para confirmarle lo hablado hoy por teléfono sobre su lavadora de 8 kg, comprada el 15/01/2027, que no centrifuga. Hemos pedido al servicio técnico una visita a su domicilio el lunes 08/03/2027; le confirmaremos la franja horaria antes del viernes 05/03/2027. La gestión de la falta de conformidad, si se confirma, no tendrá coste para usted. Conserve este escrito: la clave de su consulta es CO-2027-031. Atentamente, Gaudencia Pinilla, en prácticas en Atención al Cliente. Supervisión: Eustasio Barrionuevo
- **Correo electrónico y mensajería instantánea.** El correo de confirmación. A las 12:40, 90 minutos después de la llamada, Gaudencia envía a Aquilino el correo que confirma lo hablado.
- **Errores frecuentes a distancia y cómo evitarlos.** Releer es parte del trabajo. No se puede garantizar que un mensaje enviado se retire ni que no lo hayan leído. Dos minutos de lectura antes de enviar ahorran semanas de explicaciones. Si dudas, pregunta a tu responsable antes de pulsar «enviar».

PARA TERMINAR

Para pensar

1. ¿Qué frase te molesta oír cuando llamas a una empresa?
2. ¿Qué promesa sería imposible de cumplir en tu tienda?
3. ¿Qué revisarías dos veces antes de pulsar «enviar»?



¡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**