Unidad 3 · Teléfono, correo y chat: atender sin ver al cliente

Resumen · Libro del alumno, págs. 41–56

Al teléfono la voz es la cara. Una llamada se prepara (hoja de recogida a mano), se conduce (saludo con el nombre de la empresa, escucha, resumen) y se cierra **por escrito**, con la clave de la consulta. Cuando falta un dato se pide a otro departamento con cinco preguntas: qué, a quién, por qué canal, con qué plazo y con qué constancia. Las cartas y los correos llevan asunto con la clave, frases cortas y **ninguna promesa que no se controle**; el chat no pasa de 280 caracteres y en redes los datos se piden por privado. En el caso de Aquilino pasaron 41 días entre la entrega (22/01/2027) y la llamada (04/03/2027), la garantía llega hasta el 22/01/2030 y el correo salió a los 90 minutos (el 6,25 % de las 24 horas del plazo).

3.1 · Atender una llamada: protocolo y técnicas

- **Antes, durante y después.** Una buena llamada se prepara, se conduce y se cierra por escrito.
- **La voz es la cara.** Al teléfono, el cliente interpreta el tono, el ritmo y las pausas.
- **La hoja de recogida.** Es el papel o el formulario donde se anota la llamada.
- **Documento 1 · Hoja de recogida de llamada.** (ficticia)
- **Llamadas salientes.** A veces la tienda llama al cliente (confirmar una cita, avisar de un pedido, devolver una llamada).
- **Retener y transferir.** Si hay que consultar algo, se pide permiso («¿Le importa esperar un minuto?») y se vuelve antes de que pase un minuto.

3.2 · 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.
- **Plazos internos.** Se acuerda cuánto tarda cada departamento en contestar.
- **Qué lleva una petición.** Una solicitud bien hecha incluye: a quién se dirige y quién la envía, la **clave de la consulta**, el producto y la fecha de compra y de entrega, el problema descrito en una frase, **qué se pide exactamente** y la fecha en que se necesita la respuesta.
- **Documento 2 · Solicitud de visita al servicio técnico.** (ficticio)
- **Qué hacer con la respuesta.** Cuando llega, se anota en el expediente, se comprueba que responde a lo que se preguntó y se comunica al cliente con sus palabras, no con las del departamento.
- **Pedir información a un organismo.** Si el dato depende de una administración, como la oficina municipal de consumo, se hace por escrito, con los datos del caso, sin datos personales de más y guardando copia.

3.3 · 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
- **Estructura de una carta comercial.** Una carta de respuesta tiene siempre las mismas partes:
- **Un lenguaje claro.** Las cartas no tienen que sonar a documento antiguo.
- **Comunicaciones formales.** Además de la carta existen otros escritos: la **instancia** (solicitud dirigida a una administración), el **certificado** (documento que acredita un hecho, como una fecha de compra) y el **informe** (relato ordenado de un hecho con sus datos, como el del servicio técnico).
- **Documento 3 · Modelo de carta de confirmación de la consulta CO-2027-031.** (ficticia; se omiten las direcciones)
- **Cómo se redacta sin compromisos imposibles.** Se informa de lo que se va a hacer, con fecha, y de lo que no se controla se dice «le confirmaremos».

3.4 · 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.
- **Chat web y redes sociales.** El chat contesta en minutos y con mensajes cortos.
- **Tratamiento y tono.** Por escrito se usa el usted, salvo que el cliente tutee primero; se evitan las mayúsculas (suenan a grito), los signos de exclamación repetidos y las abreviaturas de mensajería.
- **Videoconferencia y foros.** La **videoconferencia** es comunicación en tiempo real con imagen: se mira a la cámara, se silencia el micrófono si no se habla y se avisa de si se graba.
- **Plazos de respuesta.** Plazos internos de Casa Amperio: consultas, 24 horas laborables; quejas, 10 días.

3.5 · 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».
- **Lista de comprobación antes de enviar.** Antes de pulsar «enviar», se repasa:
- **Si el cliente está enfadado.** Se baja el ritmo, se le deja hablar o escribir, se reconoce lo que siente («Entiendo que es muy molesto») y se vuelve a lo concreto.

CASO RESUELTO · LA LLAMADA DE AQUILINO

Consulta **CO-2027-031** abierta, visita pedida para el **lunes 08/03/2027**, correo enviado en **90 minutos** y ninguna promesa que no se pueda cumplir. Aquilino sabe qué va a pasar, cuándo y con qué clave.

NO CONFUNDAS

- Transferencia acompañada y pasar la llamada sin avisar.
- Carta de información, de confirmación y de disculpa.
- Instancia, certificado e informe.
- Mensaje público y mensaje privado en redes.

DÓNDE SE EXPLICA EN EL LIBRO

- **3.1** La llamada · 43–44
- **3.2** Pedir información · 45–46
- **3.3** Cartas y escritos · 46–48
- **3.4** Correo y chat · 48–49
- **3.5** Errores y revisión · 49–50

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