

CFGM ACTIVIDADES COMERCIALES · 1.º · SAC · UNIDAD 7

Buscar un acuerdo: negociar, mediar y arbitrar

Atender a quien reclama, plan de negociación, concesiones, mediación, arbitraje y acta de acuerdo

7

PARA EMPEZAR

En esta unidad aprenderás a...

- Atender a quien reclama con escucha activa, empatía y asertividad, sin discutir ni prometer en falso.
- Preparar un plan de negociación con lo que se quiere, lo que se puede ceder y el límite.
- Negociar con concesiones recíprocas y proponer por escrito, sin tocar lo que la ley reconoce al cliente.
- Explicar al cliente la oficina de consumo, la mediación, el arbitraje y la vía judicial.
- Redactar el acta de acuerdo, comprobar su cumplimiento y registrar el cierre.

SITUACIÓN DE PARTIDA · CASO FICTICIO

Una situación de partida



Miércoles 05/05/2027. Casa Amperio (caso ficticio) respondió a Aquilino Pardillo el lunes 12/04 ofreciendo una lavadora nueva. Él la rechazó el lunes 19/04: la lavadora P02 ha fallado dos veces y quiere que le devuelvan el precio, 468,00 € (429,00 € de la lavadora y 39,00 € de la instalación), más los 45,00 € que le ha costado lavar fuera de casa. El jueves 22/04 acudió a la oficina municipal de consumo, que ha citado a las dos partes a una mediación hoy.

Olegaria, la gerente, y Eustasio acuden a la sala de mediación con Gaudencia, la persona en prácticas, que toma notas. Tu tarea es ayudarles a decidir qué ofrece Casa Amperio, hasta dónde cede y qué se escribe en el acuerdo.

❓ **Cuenta los días que pasaron entre la respuesta del 12/04 y el rechazo, y entre la visita a la oficina de consumo y la mediación de hoy.**

❓ **Aquilino pide 513,00 € en total. ¿Qué parte crees que la ley le reconoce sin discusión y cuál puede negociarse?**

❓ **Si hoy no hay acuerdo, ¿qué otras vías le quedan a Aquilino y quién decide cada una?**

MAPA DE LA UNIDAD

Lo que vamos a ver

7.1 Atender a quien reclama: escucha activa, empatía y asertividad

7.2 El plan de negociación

7.3 Técnicas de negociación en las reclamaciones

7.4 Cuando no hay acuerdo: reclamar ante la Administración, mediar y arbitrar

7.5 Cerrar bien: acuerdo, cumplimiento y registro

Un cliente enfadado: cuatro pasos

1

1 · Dejar hablar

Sin interrumpir.

→

2

2 · Reformular

«Si lo he entendido bien...»

→

3

3 · Reconocer

«Entiendo que esté molesto.»

→

4

4 · Proponer

Qué se hará y cuándo.

CLAVE

Ni discutir, ni dar la razón sin comprobar, ni prometer en falso.

El plan de negociación

APARTADO	CONTENIDO
Posición del cliente	513,00 € (468,00 € + 45,00 €)
Su interés	Recuperar lo pagado y cerrar el asunto
Lo que no se negocia	Devolución de 468,00 €
Lo que sí	Lavandería: objetivo 25,00 €, límite 35,00 €
Alternativa	Arbitraje o vía judicial
Decide	Olegaria

CLAVE

El límite se fija antes de empezar.

Qué se negocia y qué no

Se negocia

- Importe de la lavandería
- Fecha de retirada
- Un vale o gesto comercial
- Avisos de visita

VS

No se negocia

- Devolución del precio completo
- Reembolso en 14 días
- Mismo medio de pago, sin cargos
- Información sobre las vías

CLAVE

Lo que la ley reconoce al cliente no es moneda de cambio.

Cuatro vías si no hay acuerdo

VÍA	QUIÉN DECIDE	¿VOLUNTARIA?	RESULTADO
Oficina de consumo	Orienta y propone	Sí	Información y propuesta
Mediación	Las partes, con mediador	Sí	Acuerdo o no
Arbitraje de consumo	Órgano arbitral	Sí, las dos partes	Laudo vinculante
Vía judicial	Un juzgado	No	Sentencia

CLAVE

Ninguna impide usar las demás.

La lavandería: 45,00 € pedidos

Importe de la compensación en euros.



Plan de negociación del 05/05/2027 (caso ficticio).

CLAVE

El acuerdo queda dentro de los límites del plan.

CASO RESUELTO · PASO A PASO

Caso · La mediación del 05/05/2027



Olegaria

Acude con Eustasio y Gaudencia a la sala de mediación.

1. **Lo que pide** 468,00 € + 45,00 € = 513,00 €.
2. **Lo que no se negocia** Los 468,00 € tras el segundo fallo.
3. **Acuerdo** 468,00 € + vale de 30,00 € = 498,00 €.
4. **Fechas** Retirada 07/05; pago 12/05; límite legal 21/05.
5. **Cierre** Viernes 14/05/2027, a los 71 días de la consulta.

✔ **Cada cláusula del acta tiene responsable y fecha.**

🙋 PREGUNTA PARA LA CLASE

¿Quién puede iniciar un arbitraje de consumo?

A Cualquiera de las partes

B Solo el consumidor, y la empresa decide si acepta

C Solo la oficina de consumo

✔️ Es voluntario para las dos partes y solo lo inicia el consumidor.

REPASO

Ideas clave

- **Atender a quien reclama: escucha activa, empatía y asertividad.** Cuando alguien llega enfadado. El lunes 19/04 Aquilino llamó muy molesto: «¡Es la tercera vez que me hacen esperar por la misma lavadora!».
- **El plan de negociación.** El límite se fija antes de empezar. El límite lo decide quien tiene autoridad (Olegaria) antes de entrar en la sala. Durante la negociación, la persona en prácticas no cambia un límite ni promete un importe: anota y avisa.
- **Técnicas de negociación en las reclamaciones.** Concesiones recíprocas. En lo voluntario, cada concesión se cede a cambio de otra: «Podemos ofrecerle un vale por la lavandería si usted acepta cerrar hoy el asunto».
- **Cuando no hay acuerdo: reclamar ante la Administración, mediar y arbitrar.** Cuatro caminos. Tras la respuesta de la empresa, un cliente puede acudir a las siguientes vías.
- **Cerrar bien: acuerdo, cumplimiento y registro.** Un acta completa responde a cinco preguntas. Qué se acuerda, cuánto, quién lo hace, cuándo y cómo se comprueba. Si alguna no tiene respuesta, el acta no está terminada.

PARA TERMINAR

Para pensar

1 ¿Cuándo has aceptado un acuerdo que no era exactamente lo que pedías? ¿Qué cediste?

2 ¿Por qué crees que el límite lo decide quien tiene autoridad y no quien negocia?

3 ¿Qué le pasaría a un acta que dijera «se pagará en cuanto se pueda»?



¡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**