

La atención al cliente: una apuesta inteligente.

Caso práctico

Ring, ring, ring.

-PROCOS S.L., buenos días, ¿en qué puedo ayudarle?

-Good morning, I'm Mrs. Martins, could you tell me how many kinds of perfume have you got in your catalogue?

-Of course, we have....

Alba está totalmente involucrada en progreso de la empresa, digamos que PROCOS SL corre por sus venas. Cuando un trabajador toma parte por la empresa, ten por seguro que la empresa toma parte por él.

La atención al cliente es fundamental para que el engranaje comercial funcione correctamente. En inglés, francés o chino, nuestros clientes son nuestra mejor apuesta.



Materiales formativos de FP Online propiedad del Ministerio de Educación, Cultura y Deporte.

[Aviso Legal](#)

1.- La atención al cliente.

Caso práctico

En PROCOS SL el departamento de Atención al Cliente no existe. No hay ninguno específico para esta tarea si bien todos son los encargados de desarrollarla. Pedro Javier les recalca una y otra vez que todos los trabajadores de PROCOS SL tienen que tener una actitud cercana al cliente. Comprender sus necesidades y buscar la solución más adecuada para cada cliente es casi un dogma.



Jaime y Alba también están concienciados de ello. Cuando un cliente entra por la puerta, ¡tiene que sentirse como en casa!

Atención al cliente, ¿te suena? Ninguna empresa que se precie puede funcionar sin este enfoque. En un mercado globalizado ocurren dos fenómenos paralelos que inducen a la eficiencia en la empresa, me estoy refiriendo a:

- ✓ Clientes bien informados y más exigentes.
- ✓ Competencia más agresiva.

Es lógico por tanto que la satisfacción del cliente, tanto real como potencial, sea el objetivo fundamental de la política comercial de la empresa.

¿Qué harías tú para satisfacer a tus clientes si fueras el directivo en tu empresa? Seguramente comenzarías por modificar algunas cosas de la propia empresa,

- ✓ El personal en contacto con el cliente deberá estar bien seleccionado, asertivo, cercano, cualificado, intuitivo...
- ✓ Las dependencias de los distintos departamentos, sobre todo el comercial, deberán ser acogedoras, cálidas, confortables.
- ✓ Los protocolos de actuación ante algunos aspectos críticos, como quejas o reclamaciones, deberán estar automatizados y asumidos por el personal que hubiera de llevarlos a cabo
- ✓ Y por qué no, utilizaríamos nuestra base de datos de la cartera de clientes para felicitarle la Navidad o su cumpleaños, así el cliente sabría que él es el centro de nuestra actividad.

A lo largo de la presente unidad vamos a analizar los procesos de Atención al Cliente que se llevan a cabo en las empresas, independientemente de su tamaño. Un aspecto a tener en cuenta será la gestión adecuada de las incidencias, la normativa legal y muchas cosas más que seguro serán de tu interés, ¡comencemos!

Para saber más

En estos últimos años, la atención al cliente en las empresas ha tomado un protagonismo inusitado. Para saber todo lo que hay que saber sobre la Atención al cliente, puedes consultar el siguiente enlace.

[Atención al Cliente.](#)

El Servicio de atención al cliente cuida hasta el último detalle... la luz, el mobiliario, el diseño, todo para crear un ambiente donde el cliente se sienta cómodo y confiado. ¿Qué sabes tú de diseño de interiores?



1.1.- Toma de contacto: la escucha y la empatía.

¿Crees que la Atención al Cliente es algo exclusivo de la empresa privada? Nada más alejado de la realidad. El sector público, a través de su personal, funcionario o laboral, trata de atender al ciudadano como a ellos mismos les gustaría que le trataran, doy fe de ello.

Tanto en el ámbito privado como público, la primera impresión es la que cuenta ¿te suena?

Cuando un ciudadano o administrado se acerca con un problema, lo primero será escuchar para poder después solucionar.

Debes conocer

La escucha es el inicio de una solución adecuada. Solo escuchando podemos analizar el problema y buscar una solución lo más adecuada posible dentro de las distintas posibilidades a nuestro alcance. Bien podemos decir que escuchar es una "habilidad" que hay que cultivar.

[La habilidad de escuchar.](#)

Solo cuando hemos "escuchado" podemos pasar a la acción. Un buen profesional sabe que la única manera de atender convenientemente al cliente es ponerse en su misma situación. Esto que conocemos como empatía no es más que ser capaz de "leer" en los sentimientos de las personas, en nuestro caso de los clientes.



Autoevaluación

De las siguientes habilidades, marca aquellas que pertenecen a la habilidad de escuchar.

Involucrarse activamente en la conversación.

Recibir la información correctamente.

Transmitir con gestos y palabras que se comprende la situación.

Intercambiar información de forma ágil.

Mostrar retroalimentación

Solución

1. Correcto
2. Incorrecto
3. Correcto
4. Incorrecto

1.2.- Técnicas de comportamiento asertivo, resolutivo y positivo.

Ante alguna situación externa y accidental ¿te has sentido furioso? ¿has tenido un sentimiento de pasividad o disgusto? Por el contrario, ¿has mantenido la calma, tratando de ser positivo para afrontar la situación?

Cuando una persona es capaz de mantener la calma tratando de buscar una salida positiva al conflicto, decimos de él que es una persona asertiva. Esta palabra entraña las connotaciones de positividad, resolutividad y acción. ¡Vamos, un Superman del siglo XXI!

Las personas encargadas de la Atención al Cliente, tanto en el ámbito público como privado tienen que poseer estas características tan valiosas.

Para saber más

A continuación te muestro un enlace a un "taller de habilidades sociales". Observa qué es y cómo se trabaja la asertividad como una parte de las habilidades sociales.

[Qué es la asertividad.](#)

En la atención al cliente es muy importante que quien le atiende tenga un sentido positivo y constructivista. Seguramente, lo que le ha ocurrido a usted, le ha ocurrido a muchos clientes. Las incidencias son el día a día del personal encargado del Servicio de Atención al cliente.

Recuerda que la principal función del Servicio de Atención al Cliente es informar. Por eso es tan importante que las personas a cargo dominen varios idiomas, tanto cooficiales como extranjeros.



Debes conocer

Otras veces, aparte de informar, ocurren algunas incidencias que hay que resolver. A continuación te muestro un vídeo donde nos vemos cómo se soluciona un pequeño problema en el ámbito público.



[Resumen textual alternativo](#)

Citas para pensar

"Al inteligente se le puede convencer, al tonto, persuadir".

Curt Goetz.

Ejercicio resuelto

Un cliente llega muy enfadado a las instalaciones de PROCOS SL. Jaime sale a recibirle mientras Pedro Javier observa desde la otra sala. El cliente habla en voz alta y hace aspavientos con los brazos, ¡la cosa parece que se complica!

Recrea una situación donde a través de la comunicación asertiva se consiga solucionar el problema que el cliente plantea.

[Mostrar retroalimentación](#)

A continuación te muestro un documento con la solución propuesta.

[Solución de incidencias mediante la comunicación asertiva \(Anexo I\).](#)

1.3.- Aprendemos trabajando: realizamos un pedido de mobiliario.

La actividad en PROCOS SL no cesa. Siempre surgen nuevas necesidades y ahora toca renovar el mobiliario. El departamento de recursos humanos solicitó a la dirección renovar el mobiliario de la oficina y la respuesta ha sido afirmativa. Veamos a través de un ejercicio resuelto cómo hacemos esta gestión.

Ejercicio resuelto

El día 13 de marzo, realizamos un pedido a nuestro proveedor de mobiliario.

Proveedor de inmovilizado de PROCOS S.L

Proveedor.	CIF.	Dirección.	Teléfono / Fax.
KANGLASS OFFICE STORE S.A.	A-405830590	C/ Corominas, 25 C.P. 14.005 – Córdoba	957-23.32.12 957-23.32.13

Los productos que se desean adquirir son los que se describen a continuación.

Relación de productos a peticionar.

PRODUCTOS A PETICIONAR.	REFERENCIA.	PRECIO UNITARIO (Sin IVA).	CANTIDAD.
Mesa de ordenador.	M-04	112	1
Silla giratoria.	S-06	54	2
Armario metálico de cinco baldas.	A-02	67	2

Se pide: realiza todas aquellas gestiones necesarias para realizar el referido pedido.

[Mostrar retroalimentación](#)

Las gestiones a realizar se muestran en las siguientes imágenes.

Pedido mediante fax de mobiliario.

DÍA.	DESCRIPCIÓN.	GESTIÓN A REALIZAR.	GESTIÓN RESUELTA.
------	--------------	---------------------	-------------------

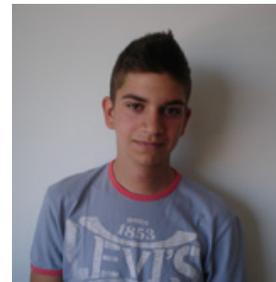
DÍA.	DESCRIPCIÓN.	GESTIÓN A REALIZAR.	GESTIÓN RESUELTA.
		<p>Realizar la carátula del fax.</p>	
<p>13</p>	<p>Realizamos un pedido a través de Fax con los artículos referidos.</p>	<p>Realizar una carta comercial de pedido.</p>	
		<p>Regístralo y asigne un número de salida.</p>	
		<p>Enviar el fax.</p>	

2.- Resolución de conflictos.

Caso práctico

Jaime está al teléfono. Cuando Alba entra por la puerta, éste le guiña un ojo. Parece que está discutiendo con un cliente... pero sin perder las formas, la educación siempre es lo primero.

Alba se queda observando sentada en el extremo de la mesa. Jaime, con su contrastada facilidad de palabra, consigue apaciguar al cliente y poco a poco va "llevándolo a su terreno". El conflicto es inherente a la condición humana pero solo algunas personas son capaces de convertir los inconvenientes en ventajas.



Aunque como vimos anteriormente el servicio de Atención al cliente está pensado fundamentalmente para informar al cliente / ciudadano, en no pocas ocasiones podría confundirse con un servicio de reclamaciones.

Algunas de las incidencias que pueden darse en el Servicio de Atención al cliente son:

- ✓ Información incorrecta sobre un producto o servicio.
- ✓ Gestión de los periodos de garantía de nuestros productos o servicios.
- ✓ Incompetencias del personal de la empresa, ciertas o supuestas.
- ✓ Incidencias en el servicio postventa, por mal funcionamiento o inadecuada comunicación.

Ante todas estas situaciones, la respuesta del personal a cargo de este servicio sólo puede ser una, responder a través de la comunicación asertiva, tratando de minimizar el conflicto y buscando una solución consensuada que satisfaga a ambas partes.

Reflexiona

¿Crees que sin la comunicación asertiva sería posible resolver los conflictos que cotidianamente suceden en una empresa u organismo?

Es importante que el Servicio de Atención al cliente disponga de una base de datos donde queden registradas las incidencias de cada cliente, de este modo, podemos ofrecer un mejor servicio. Los datos requeridos serán:

- ✓ Número de Cliente.
- ✓ Fecha.
- ✓ Breve descripción de la incidencia atendida.
- ✓ Solución acordada.

2.1.- La hoja de reclamaciones y los medios de prueba.

Como bien sabes, no todas las personas que desempeñan su trabajo en la empresa u organismo están suficientemente cualificadas.

En algunas ocasiones, al no poner en práctica la comunicación asertiva, se producen situaciones llamémoslas "callejón sin salida". Cuando el cliente cree tener la razón y sus demandas no son atendidas, existe una vía reglamentaria que permite dirimir sobre el conflicto.

Recomendación

La competencia en materia de consumo está transferida a las Comunidades Autónomas, de ahí la disparidad de normas, instrucciones y otra legislación. Éstas, a través de los organismos de consumo, ponen en práctica un protocolo de actuación para la resolución de conflictos entre vendedor-cliente que comienza siempre con la interposición de una hoja de reclamaciones.

Infórmate en los servicios de consumo de tu Comunidad Autónoma sobre este protocolo de actuación, ¡sólo así estarás bien informado!

Debes conocer

A continuación te mostraré un enlace a la página web de la Junta de Castilla y León donde puedes acceder a la información relacionada con las hojas de reclamaciones.

[Hojas de reclamaciones. Junta Castilla y León.](#)

Es importante que conozcas las vías generales de reclamación. A continuación te muestro un enlace para que aprendas a distinguirlas y discriminar cuál debes utilizar en cada momento y situación.

[Vías de reclamación en materia de consumo. Arbitraje de consumo.](#)

¿Te has parado a pensar sobre lo importante que es conservar los tickets de compra? Por un lado sirven para comprobar si nos han cobrado correctamente, podemos ver cuánto pagamos al estado en concepto de impuesto del IVA... y también como medio de prueba ante posibles incidencias en el producto o servicio.

Decimos pues que el ticket o justificante de pago es un medio de prueba de un hecho, en este caso mercantil. Otros medios de prueba a utilizar ante reclamaciones de consumo pueden ser la presencia de un perito que levante acta sobre un hecho, bien a instancia del poder judicial o bien a instancia de parte, una

El formulario muestra los campos siguientes:

- Presidencia:** Presidente, Vicepresidente, Secretario, Subsecretario.
- Departamento:** Dirección General de Consumo, Dirección General de Defensa del Consumidor, Dirección General de Información y Atención al Consumidor.
- HOJA DE RECLAMACIÓN / CUARTO FORO / FORO DE RECLAMACIÓN**
- DATOS DEL RECLAMANTE (Consumidor):** Nombre y Apellidos, DNI/NIE, Dirección, Teléfono, Correo Electrónico, Fecha de Reclamación.
- DATOS DEL RECLAMADO (Proveedor):** Nombre y Apellidos, DNI/NIE, Dirección, Teléfono, Correo Electrónico.
- DATOS DE LA RECLAMACIÓN:** Descripción del problema, Firma del Reclamante.

vídegrabación, un testigo y todos aquellos otros que admita la administración civil o judicial.

2.2.- Procedimientos de recogida de reclamaciones y quejas.

Hay veces que aunque uno ponga toda su buena voluntad y saber hacer... las cosas no salen ¿cierto? Si aún habiendo utilizado la comunicación asertiva y mostrando voluntad para resolver el conflicto el cliente decide ejercer su derecho de interponer una queja o una reclamación, deberemos facilitarles sin dilación la información y documentación precisa, sin perder las formas y mostrando nuestra buena educación y disposición. No olvides que tú eres la imagen de la empresa en ese momento.



Debes conocer

A continuación te muestro una presentación con el procedimiento de recogida de reclamaciones en PROCOS SL.

[Resumen textual alternativo](#)

Hay unos términos que se utilizan con frecuencia como sinónimos pero no son la misma cosa. Queja, reclamación, sugerencia,... sabrías decir exactamente qué significan. A continuación te muestro un enlace para que aclares tus dudas.

[Reclamaciones y quejas \(Anexo II\).](#)

Muchas empresas, tratando de fidelizar a sus clientes, hacen públicos sus protocolos de actuación ante quejas, sugerencias o recomendaciones, así consiguen mayor transparencia en su gestión. A continuación te muestro un enlace a una página de internet de la Comunidad de Castilla y León donde se establecen los procedimientos para la tramitación de denuncias, quejas y sugerencias, según establece la [Ley 2/2010](#), de 11 de marzo, de Derechos de los Ciudadanos en sus relaciones con la Administración de la Comunidad de Castilla y León y de Gestión Pública Decreto 2/2003, de 2 de enero, por el que se regulan los servicios de información y atención al ciudadano y la función de registro en la Administración de la Comunidad de Castilla y León.

[Quejas y sugerencias.](#)

[Portal de Consumo en Castilla y León.](#)

[Oficinas de Información al Consumidor en Castilla y León \(OMICs\)](#)

Reflexiona

"[Una queja es un regalo](#)" es un best seller de 1.996 de Jeanelle Barlow y Claus Moller y del que se ha publicado una edición actualizada por la editorial Gestión 2.000. Un libro recomendable para todo aquél que esté interesado en aprovechar el feedback de los clientes como una herramienta estratégica en la organización.



2.3.- Resolución de las reclamaciones.

Una vez que el cliente ha interpuesto una reclamación, ésta sigue un proceso lógico regulado por las distintas administraciones competentes en esta materia.

Para saber más

Las asociaciones de consumidores y usuarios hacen una labor imprescindible, puesto que ponen a disposición de la sociedad distintos informes y estudios para la protección de sus derechos. A continuación te muestro un documento elaborado por el Gabinete Jurídico de la CECU sobre los procedimientos extrajudiciales de resolución de reclamaciones por sectores, en concreto:

- ✔ Telecomunicaciones.
- ✔ Energía.
- ✔ Banca.
- ✔ Seguros.
- ✔ Viajes.
- ✔ Protección de datos de carácter personal.

[Reclamaciones extrajudiciales.](#) (0.04 MB)

La reclamación, independientemente de la vía de interposición, solo puede acabar de dos formas:

- ✔ Estimatoria para el cliente.
- ✔ Desestimatoria para el cliente. En este caso, podrá ser recurrida o no a una instancia superior o bien comenzar una nueva vía.

En todas las dependencias donde puedan encontrar clientes o consumidores, deberá figurar un cartel visible con el texto "Existen hojas de reclamaciones a disposición del cliente que las solicite". A continuación te muestro un enlace a la normativa que regula las reclamaciones de consumo en la Comunidad Autónoma de Castilla y León.

[Hojas de Reclamaciones de Castilla y León.](#)

[Instrucciones para rellenar la Hoja de Reclamaciones.](#)

[Modelos de hojas de reclamaciones de Castilla y León.](#) (0.12 MB)

Ejercicio resuelto

Es muy importante que aprendas a extraer la información y sacar lo más importante. Tomando el documento del "Para saber más", vamos a subrayar la información más relevante en el protocolo de reclamación de los sectores "Banca" y "viajes". ¡Seguro que será de tu interés!

[Mostrar retroalimentación](#)

A continuación te presento la solución propuesta.

Solución ejercicio resoluciones extrajudiciales por sectores.

SECTOR.	EXTRACTO.	IMAGEN.
<p>Banca.</p>	<p>Primera parte (Información general).</p>	
	<p>Segunda parte (Información sector Banca).</p>	

2.4.- Aprendemos trabajando: gestionamos una reclamación.

Ejercicio resuelto

Como bien sabes, PROCOS SL está ubicado en la Comunidad de Madrid. ¿Serías capaz de describir los pasos a realizar para cumplimentar una hoja de reclamaciones en el supuesto de que el Cliente D. LUIS GARRIDO MARQUEZ (23.123.223-A), con domicilio en C/ La Luz, 7-B de Cáceres (C.P. 10004), con teléfono nº 9271041 y correo electrónico marquez@m.com, reclamara el cobro incorrecto de 12 unidades del producto CC-03 el día 12/03/201X cuando realmente compró 11 unidades en la tienda?

El enlace donde podrás obtener el modelo de reclamación es el siguiente:

[Modelo hoja reclamación.](#) (0.72 MB)

Mostrar reclamación

A continuación te muestro un documento con la solución propuesta.

Pasos para realizar una reclamación ante el órgano de consumo.

PASOS.	DESCRIPCIÓN.
1º	Solicitamos la hoja de reclamaciones al encargado del departamento comercial.
2º	<p>Procedemos a cumplimentar la hoja de reclamaciones en sus distintos apartados. En primer lugar los datos de la empresa PROCOS S.L y después los del cliente. Incorporamos la fecha y hora de los hechos.</p> <p>En el apartado de "descripción de los hechos" indicamos que se produce por el cobro incorrecto de 12 unidades del producto CC-03.</p> <p>Ambas partes, empresa y consumidor, firmarán y fecharán el modelo de reclamación.</p> <p>El modelo consta de tres <u>cuerpos autocopiativos</u> de distintos colores, uno para el cliente, otro para la empresa y otro para el Servicio de Consumo de la Comunidad Autónoma.</p> <p>A continuación te muestro la hoja de reclamaciones cumplimentada.</p> <p>Modelo hoja reclamación. (0.76 MB)</p>

Hoja de inscripción - Alumnos

1. Datos de identificación - correspondiente

Nombre	
Apellido	

2. Datos de nacimiento

Fecha de nacimiento	
Lugar de nacimiento	

3. Datos de otro nacimiento

Fecha de nacimiento	
Lugar de nacimiento	

4. Datos de identificación

Número de identificación	
Fecha de expedición	
Lugar de expedición	

5. Identificación del estudiante - correspondiente

Nombre	
Apellido	
Fecha de nacimiento	
Lugar de nacimiento	

3.- El servicio postventa.

Caso práctico

La base de datos que contiene la Cartera de Clientes de PROCOS S.L siempre está activa. Continuamente está actualizándose y realizando consultas sobre ella, de esta forma puede hacer un seguimiento personalizado de cada cliente, conocer su nueva situación, sus nuevas necesidades... y así poder satisfacerlas.



El servicio postventa de PROCOS SL no se limita a ser un servicio pasivo, más bien al contrario, toma la iniciativa y realiza un acompañamiento integral de cada cliente, ¡por eso confían en nosotros!

¿Tienes un taller de confianza? ¿El amigo de tu padre tiene una tienda de informática y acudes a él cuando el equipo se queda "colgado"?

Cuando una empresa capta a un cliente por primera vez se inicia una relación que debería durar años. De esto se encarga el servicio postventa. Cuando tienes problemas permaneces tranquilo... el suministrador te lo solucionará, porque la empresa "acompaña" al cliente a lo largo de su vida y se establece una relación de confianza donde el dinero ya no es lo más importante.



Observa la siguiente imagen, ¿crees que es adecuada la gestión del servicio postventa en la empresa Toyota?

Debes conocer

El servicio post-venta es un nicho continuo de ofertas de empleo. Las empresas precisan de personal cualificado para este servicio, donde se requieren unas dotes personales y profesionales que no todo el mundo posee. A continuación te muestro un enlace donde se ofertan muchos empleos con este perfil.

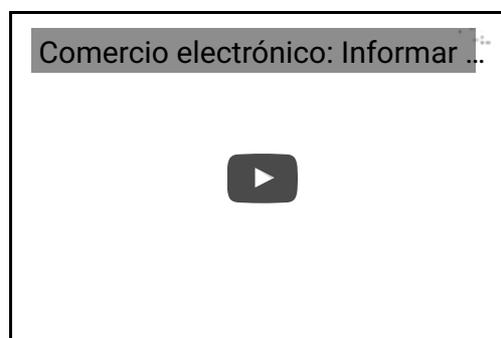
[Ofertas de empleo de servicio postventa.](#)

3.1.- Procedimientos de gestión del servicio postventa: cliente y producto.

El servicio postventa en las empresas está dirigido como vimos anteriormente en un doble sentido: Cliente y producto.

Debes conocer

Para que comprendas mejor cómo se gestiona el servicio postventa te propongo que veas este vídeo. Observa lo importante que es para las empresas que apuestan por la calidad fidelizar al cliente a lo largo de su vida, de esta forma ¡ambas partes salen ganando!



[Resumen textual alternativo](#)

Dentro de los servicios de Atención al Cliente se suelen ubicar los servicios postventa, no en vano, muchas de las consultas de nuestros clientes están relacionadas precisamente con los productos o servicios que van a adquirir o que ya fueron adquiridos.

Autoevaluación

Relaciona cada actuación del servicio de Atención al cliente con el tipo de servicio que presta, al cliente o técnico al producto.

Ejercicio de relacionar

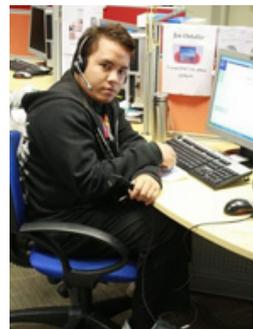
Actuación.	Relación.	Tipos de servicios.
Mantenimiento.	<input type="radio"/>	Servicio al cliente.
Manejo de quejas.	<input type="radio"/>	
Instalación.	<input type="radio"/>	Servicio técnico al producto.
Adiestramiento para el uso.	<input type="radio"/>	

Enviar

Gracias a estos tipos de servicios, la Atención al Cliente se convierte en garantía de calidad.

Es muy común que las empresas pongan en marcha un "Call Center" que no es más que un número de teléfono, generalmente gratuito, donde los clientes pueden contactar para resolver dudas sobre un producto o servicio.

Este "Call Center" forma parte del Servicio de Atención al Cliente y gestiona además cuestiones relacionadas con el servicio postventa, como puede ser indicar dónde se ubica el servicio técnico más cercano a su domicilio, la garantía de un producto, consejos para la puesta en marcha, etc.



3.2.- Aprendemos trabajando: resolvemos una gestión postventa de adiestramiento para el uso de un producto en idioma inglés.

El conocimiento de un segundo o tercer idioma en la sociedad actual es fundamental, más si cabe cuando nos referimos al mundo de la empresa.

Veamos en el siguiente ejercicio resuelto cómo Alba resuelve una consulta telefónica referida a la gestión postventa de los productos de PROCOS S.L.

Ejercicio resuelto

Alba recibe una llamada de una clienta que desde Inglaterra ha adquirido un lote de productos de la familia de "Cuidado corporal". Ante la pregunta de la señorita, Alba le informa sobre la forma de utilización de los parches antiarrugas de la gama "Cuidado Corporal". ¿Serías capaz de recrear una conversación para dar respuesta a esta gestión postventa?



Mostrar retroalimentación

A continuación te muestro una posible solución al ejercicio planteado.

SOLUTION WORKED

AFTER SALES MANAGEMENT ON ENGLISH LANGUAGE

Ring, ring, ring

- ✓ PROCOS S.L., Buenos días. Mi nombre es Alba. ¿En qué puedo ayudarle?
- ✓ Good morning. I'm Miss Margaret Nelson, of Briton (England).
- ✓ Good morning, Miss Margaret. What I can help?
- ✓ A few days ago I acquired a lot of products in your store, and would like to ask some questions about wrinkle patches.
- ✓ Yes, of course. Tell me.
- ✓ Well, I would like to know how to use them, how they are placed, how often I can use them and if they have any contraindication ...
- ✓ Well. The patch incorporates the latest anti-wrinkle cosmetic techniques applied. These patches should be used before bedtime. Weekly use is recommended, for example every Sunday and put them to sleep. They have an adhesive that prevents it from taking off while sleeping. The next day can be easily removed after washing the face with water. It's that simple.
- ✓ Are there any contraindications?
- ✓ Of course not. They are totally reliable.
- ✓ Thank you. It was very kind ... and certainly you speak very good English.
- ✓ Thank you. It was a pleasure to assist you.

Anexo I.- Comunicación asertiva.

P.J – Jaime, déjame que yo le atienda. Buenos días, mi nombre es Pedro Javier, soy el gerente de PROCOS S.L. Podemos pasar a mi despacho y tratar el problema personalmente.

C – Muy bien, muchas gracias.

P.J – Siéntese por favor. Cuénteme cuál es su problema.

C – Bien, el día 12 adquirí a través de la Tienda virtual varios productos, colonias y cremas para mi hija. Cuando me llegó el pedido, firmé el albarán conforme pero no abrí la caja. Cuando mi hija la abrió comprobó que la colonia no era la que habíamos pedido, así que quiero que me la cambien o me devuelvan el dinero.

P.J – Bueno, bueno, es un problema fácil de solucionar. En PROCOS SL tenemos unos estándares de calidad muy altos y es muy difícil equivocarse en el pedido, puesto que cada producto lleva un código de barras que hace imposible equivocarse... pero bueno, todo el mundo se equivoca ¿verdad?

C – Verdad.

P.J – Bien, vamos a dejarnos de culpables o no culpables. ¿Ha traído usted la colonia que adquirió?

C – Sí, aquí la tengo.

P.J – Muy bien. Ahora mismo mando la orden a almacén y descambiamos el producto por el que usted quería y además le vamos a dar unas muestras de un nuevo producto que vamos a lanzar al mercado. Sería muy importante para nosotros que nos diera su opinión al respecto. ¿Podría enviarnos un correo electrónico sobre lo que le parece el nuevo producto?

C – No dude que lo haré. Muchísimas gracias por comprender la situación.

Anexo II.- Terminología referente a la atención al cliente.

- ✓ Queja: Comunicación verbal o escrita sobre el inadecuado funcionamiento de algún aspecto de la gestión empresarial.
- ✓ Denuncia: Reclamación en vía judicial de una inconformidad susceptible de ser penada legalmente.
- ✓ Reclamación: Petición por escrito al órgano de consumo competente para que dirima sobre una cuestión relacionada con el proceso de compra – venta.
- ✓ Sugerencia: Comunicación verbal o escrita sobre la mejorar de un servicio a un organismo o institución.
- ✓ Felicitación: Comunicación verbal o escrita de agradecimiento por un buen servicio recibido a un organismo o institución.

Anexo.- Licencias de recursos.

Licencias de recursos utilizados en la Unidad de Trabajo.

Recurso (1)	Datos del recurso (1)	Recurso (2)	Datos del recurso (2)
	<p>Autoría: Mario Modesto Mata. Licencia: Creative Commons Attribution-Share Alike 3.0 Unported, 2.5 Generic, 2.0 Generic and 1.0 Generic license. Procedencia: http://commons.wikimedia.org/wiki/File:Cabinas_de_tel%C3%A9fono_de_Londres.JPG</p>		<p>Autoría: Lian Chang. Licencia: Creative Commons Attribution 2.0 Generic. Procedencia: http://commons.wikimedia.org/wiki/File:Hot_seat.jpg</p>
	<p>Autoría: Juanchizabaleta. Licencia: Creative Commons Attribution 3.0 Unported. Procedencia: http://commons.wikimedia.org/wiki/File:Juanhzabaleta.PNG</p>		<p>Autoría: Me-109-cito. Licencia: Creative Commons Attribution-Share Alike 3.0 Unported, 2.5 Generic, 2.0 Generic and 1.0 Generic license. Procedencia: http://commons.wikimedia.org/wiki/File:Informaci%C3%B3n.jpg</p>
	<p>Autoría: ChtiTux. Licencia: Creative Commons Attribution-Share Alike 3.0 Unported. Procedencia: http://commons.wikimedia.org/wiki/File:Fax.jpg</p>		<p>Autoría: Sketch, Kzhr, Chee-tan. Licencia: version 2 and version 3 of the GNU General Public License. Procedencia: http://commons.wikimedia.org/wiki/File:Prefs_help_-_userinfo.png</p>
	<p>Autoría: AULAMIR.COM. Licencia: Creative Commons Attribution-Share Alike 3.0 Unported, 2.5 Generic, 2.0 Generic and 1.0 Generic. Procedencia: http://commons.wikimedia.org/wiki/File:Reclamacion.jpg</p>		<p>Autoría: PUICA. Licencia: Creative Commons Attribution-Share Alike 3.0 Unported license. Procedencia: http://commons.wikimedia.org/wiki/File:Escaneadopartidasnacimiento.jpg</p>
	<p>Autoría: FiveOne51. Licencia: Creative Commons Attribution-Share Alike 3.0 Unported license. Procedencia: http://commons.wikimedia.org/wiki/File:Call_Center_Agent.jpg</p>		<p>Autoría: Garvid. Licencia: Creative Commons Attribution 3.0 Unported license. Procedencia: http://commons.wikimedia.org/wiki/File:Cisco_phone.jpg</p>