

Coloca cada parte del discurso de la atención al cliente en la parte del texto que creas que debe ordenarse

Caso práctico resuelto

Analiza la siguiente situación y enumera las cuatro fases del proceso de atención al cliente e identifícalas en el texto.
¿Qué *softskills* se han empleado?

Roberto acude a una tienda de informática para adquirir un ordenador que ayude a su hija en sus estudios de FP Básica. Esta es la conversación que mantiene con Yanira, la dependienta:

Yanira: Buenos días, señor, soy Yanira, ¿en qué puedo ayudarle?

Roberto: Buenos días, estoy interesado en un ordenador portátil para mi hija, está estudiando 2.º de FP Básica de Servicios Administrativos. Me ha dicho que lo necesita para hacer hojas de cálculo, presentaciones e infografías, y que también necesita conectarse al Aula Virtual del instituto.

Yanira: De acuerdo, ¿tiene algún presupuesto?

Roberto: Desconozco cuál es el precio de los portátiles, pero no me gustaría gastar más de 500 €.

Yanira: Perfecto, disponemos de un portátil por 399 € que se ajusta a los requisitos que me ha indicado. Acompañeme, se lo voy a mostrar y le enseño cómo funciona.

Roberto: No, no es necesario. Yo no tengo ni idea de esto, en todo caso vendré con mi hija y se lo enseña a ella.

Yanira: Muy bien, le voy a dar un catálogo con la información del portátil y si tiene cualquier duda le dejo mi tarjeta para que me llame y se la pueda resolver. Tenga.

Roberto: Muchas gracias, ha sido usted muy amable.

Yanira: De nada, cualquier consulta que tenga no dude en decírmela. Hasta pronto.

Roberto: Adiós.

Las fases del proceso de atención al cliente son:

- **Primer contacto:** se produce en el momento de recibir a Roberto; Yanira le saluda, le presta ayuda y consigue atraer su atención.
- **Obtención de la información:** Yanira averigua para qué necesita el portátil, así como el presupuesto que tiene previsto invertir.
- **Respuesta:** Roberto queda satisfecho con el trato recibido, si bien no adquiere el portátil en ese momento. Yanira le entrega documentación para que la analice con su hija. La compra no está concluida.
- **Finalización y despedida:** Yanira queda a disposición del comprador para resolverle cualquier duda que le pueda surgir y se despide de él.

Las *softskills* empleadas por Yanira han sido: la comunicación, la capacidad de análisis, la capacidad de síntesis y resolución, la empatía y la escucha activa.



Respuesta

Finalización y despedida

Primer contacto

Obtención de la información