Me presento de forma profesional

OBJETIVO FUNCIONAL

Cuidar la imagen, la identificación y la disposición antes de atender.



SITUACIÓN PROFESIONAL Comienza tu turno en la zona de atención y debes prepararte para recibir clientes.

MUESTRA GRATUITA

ACTIVIDAD

1 Completa o marca.

- ■ Uniforme limpio y colocado
- ■ Acreditación visible
- ■ Puesto ordenado
- ■ Actitud disponible

¿Qué conducta transmite profesionalidad?

- ■ Mirar y mostrarse disponible
- ■ Usar el móvil personal
- ■ Dar la espalda

RETO DE AULA-TALLER

Prepara el puesto, preséntate con nombre y función y recibe una observación del compañero.

© 2026 LMFICHAPTA · FichApta · Uso protegido · No redistribuir

Saludo y recibo al cliente

OBJETIVO FUNCIONAL

Iniciar la atención con respeto, cercanía adecuada y una pregunta útil.



SITUACIÓN PROFESIONAL Una persona entra, mira a su alrededor y se acerca al punto de información.

MUESTRA GRATUITA

ACTIVIDAD

1 Completa o marca.

- ■ Establecer contacto visual
- ■ Saludar
- ■ Ofrecer ayuda
- ■ Escuchar la petición

¿Qué frase es más adecuada?

- ■ Buenos días, ¿en qué puedo ayudarle?
- ■ ¿Qué quiere?
- ■ Espere allí

RETO DE AULA-TALLER

Representa tres saludos: cliente decidido, cliente desorientado y cliente que solo está mirando.

© 2026 LMFICHAPTA · FichApta · Uso protegido · No redistribuir

Escucho sin interrumpir

OBJETIVO FUNCIONAL

Aplicar escucha activa y confirmar que se ha comprendido el mensaje.



SITUACIÓN PROFESIONAL El cliente explica con detalle qué producto busca y por qué lo necesita.

MUESTRA GRATUITA

ACTIVIDAD

1 Completa o marca.

- ■ Mirar a la persona
- ■ Interrumpir para terminar su frase
- ■ Asentir y dejarle hablar
- ■ Resumir lo entendido

¿Qué respuesta demuestra escucha?

- ■ Entonces busca una opción pequeña y...
- ■ Eso ya lo sé
- ■ Vaya más rápido

RETO DE AULA-TALLER

En grupos de tres, actúen como cliente, auxiliar y observador; cambien los papeles.

© 2026 LMFICHAPTA · FichApta · Uso protegido · No redistribuir