

CUADERNILLO DEL PARTICIPANTE

Servicio al cliente y solución de quejas

Iniciativa y liderazgo para trabajar en equipo

Taller de 90 minutos

Departamento jurídico de CFE
Ciudad Valles

Qué vamos a trabajar

Herramientas prácticas para comunicarnos mejor, atender quejas y coordinar soluciones. Vamos a revisar qué podemos hacer desde nuestro puesto y cómo dar seguimiento cuando necesitamos el apoyo de alguien más.

Nombre

Función

Fecha

El programa del taller

Minutos Estimados	Actividad
0 a 10	Dinámica de apertura
10 a 20	Servicio al cliente
20 a 30	Atención de quejas
30 a 35	Errores que debemos evitar
35 a 60	Comunicación y ejercicios
60 a 85	Casos de aplicación
85 a 90	Cierre y compromiso

Cómo vamos a trabajar

Combinaremos explicaciones breves con práctica. Usa este cuadernillo para anotar lo que te sirva y consultarlo después. Los casos son hipotéticos; evita incluir nombres o datos de asuntos reales.

Puedes asumir un papel u observar y compartir tus comentarios. Revisaremos acciones concretas del ejercicio, aprovechando la experiencia de todos.

Al aplicar las herramientas, los acuerdos deben respetar las atribuciones de cada persona y los procedimientos de CFE.

La solicitud que cambia de manos

Dinámica de apertura | 10 minutos

La pelota representa una solicitud pendiente. Cuando la pasamos, el asunto cambia de manos. Observa si también avanza y qué sabe la persona que espera una respuesta.

Primera ronda

Otra área necesita confirmar un dato para continuar. Quien recibe la solicitud no lo tiene y necesita apoyo de un compañero. Atiendan el caso con las indicaciones del facilitador.

Segunda ronda

Cada entrega debe explicar qué se necesita y confirmar qué hará quien recibe. Aclaren quién dará seguimiento y cuándo informará el avance.

Qué conviene observar

- ¿El asunto avanzó o solo cambió de manos?
- ¿Cada persona supo qué debía hacer?
- ¿Quien pidió ayuda supo qué seguía?

Qué ayudó a avanzar

Qué dejó el asunto pendiente

Los cinco elementos del servicio

Dar servicio es ayudar a que alguien reciba lo que necesita, con calidad, a tiempo y con buen trato.

- 1 Instalaciones y canales adecuados**
Un espacio o canal agradable, accesible, instrucciones claras y una forma de contactar a quien puede atender.
- 2 Producto o servicio correcto**
Una entrega completa y bien revisada, que responda a lo solicitado y cumpla los requisitos aplicables.
- 3 Tiempo prometido**
Un plazo que podamos cumplir. Si aparece un obstáculo, debemos informarlo a tiempo y explicar qué sigue.
- 4 Atención amable**
Escuchar y explicar con respeto, incluso cuando la respuesta sea distinta de la que se esperaba.
- 5 Atención de quejas**
Recibir la inconformidad, revisar lo ocurrido y dar seguimiento hasta informar la respuesta.

También damos servicio al compañero o área que necesita nuestro trabajo para continuar con el suyo.

Quién depende de mi trabajo y qué necesita

Cómo atender una queja

Antes de explicar el procedimiento, entiende qué pasó, qué le preocupa a la persona y qué respuesta busca.

1 Escuchar activamente

Deja que termine. Identifica qué ocurrió, qué ha intentado y qué necesita ahora. Pregunta por los datos que falten.

2 Parafrasear y confirmar con empatía

Explica con tus palabras lo que entendiste y reconoce la preocupación. Dale oportunidad de corregirte.

“Ha pedido información dos veces y todavía no sabe qué falta. ¿Lo entendí bien?”.

3 Proponer una solución o una respuesta

Si puedes resolver, explica qué harás. Si necesitas apoyo o autorización, acuerda quién dará seguimiento y cuándo informará, por qué canal. Distingue la fecha de actualización del plazo de solución.

4 Cumplir lo acordado e informarlo

Realiza o coordina la acción. Informa los obstáculos antes de que venza el compromiso. Confirma la recepción y aclara si queda algo pendiente.

Una negativa también requiere explicación y orientación. Al canalizar, confirma quién recibió y qué hará.

Errores que podemos evitar

Interrumpir o minimizar

“Eso no es para tanto”. Escucha hasta el final y aclara qué necesita la persona.

Discutir antes de entender

“Ya le expliqué”. Confirma en qué punto sigue la duda antes de repetir el procedimiento.

Culpar a otra área

“El problema es de ellos”. Explica qué apoyo se necesita y cómo se coordinará.

Prometer sin verificar

“Hoy queda resuelto”. Compromete lo que sí puedes cumplir y acuerda cuándo informarás el avance.

Canalizar sin coordinar

“Pregunte allá”. Comparte el contexto por el canal permitido y confirma que recibieron la solicitud.

Dejar de informar

“Ya no depende de mí”. Revisa qué detuvo el asunto, pide apoyo e informa a quien espera.

¿Cuándo nos corresponde liderar?

Si el asunto se detiene, revisa si falta información, hay prioridades encontradas o no está claro quién decide. Ayuda al equipo a resolver esas condiciones.

Escuchar antes de responder

Primer ejercicio | 8 minutos

Escucha activa *Técnica 1*

Escucha para comprender. Deja terminar y aclara los datos importantes antes de preparar tu explicación.

Uso del tono de voz *Técnica 2*

Habla con calma y disposición. “Vamos a revisar qué falta” puede transmitir ayuda o impaciencia según cómo lo digamos.

Silencio *Técnica 3*

Después de preguntar, espera unos segundos. Permite que la persona piense y termine su respuesta.

Práctica en parejas

“Ya entregué lo que me pidieron y ahora me dicen que falta algo más”.

1. Observen la demostración durante 2 minutos.
2. Practiquen 4 minutos, en dos turnos. En cada uno: 45 segundos para solicitar, 45 para responder y 30 para comentar. Cambien de papel.
3. Durante 2 minutos, comenten qué entendieron mejor y qué efecto tuvieron el tono y la pausa.

Qué descubrí al escuchar

Reconocer la preocupación

Empatía táctica *Técnica 4*

Consiste en comprender la perspectiva de la otra persona y comunicarle que la hemos entendido. Parte de lo que escuchamos, mientras revisamos los hechos y las opciones.

“Entiendo que necesita una respuesta para organizar lo que sigue. Revisemos qué está pendiente”.

Etiquetado *Técnica 5*

Pon en palabras una preocupación o emoción de manera tentativa. La persona puede confirmar o corregir. Evita juzgar su forma de ser.

“Parece que lo que más le preocupa es no saber cuándo tendrá una respuesta”.

Auditoría de acusaciones *Técnica 6*

Expresa una percepción negativa que la persona podría tener sobre nosotros, antes de explicar. Úsala cuando el contexto dé razones para hacerlo.

“Puede parecer que le estamos pidiendo repetir información. Antes de solicitar algo más, revisemos lo que ya entregó”.

Reconoce cómo puede verse la situación, sin afirmar hechos o responsabilidades que no has verificado.

Practicar la empatía

Segundo ejercicio | 8 minutos

Situación: “Siento que me están dando largas. Nadie me dice qué está pasando”.

Escuchen la demostración durante 2 minutos. Identifiquen la preocupación y la percepción negativa que se anticipó.

La preocupación que identifiqué

Cómo la expresaría con mis palabras

Una percepción negativa que podría reconocer

Confirmar y preguntar para avanzar

Parafraseo *Técnica 7*

Expresa con tus palabras una parte de lo escuchado para verificar que la entendiste.

“Necesita saber qué documento falta antes de volver a entregarlo, ¿correcto?”.

Resumen *Técnica 8*

Reúne los hechos principales y la preocupación de la persona para confirmar que entendimos el asunto.

“Ha recibido indicaciones diferentes y le preocupa repetir el trámite. Necesita que revisemos lo entregado y aclaremos qué falta. ¿Es así?”.

Preguntas calibradas *Técnica 9*

Son preguntas abiertas, generalmente con “qué” o “cómo”, que ayudan a obtener información y encontrar un siguiente paso.

- ¿Qué necesitamos para avanzar?
- ¿Cómo podemos coordinar esa revisión?
- ¿Qué parte puedes atender desde ahora?

El parafraseo aclara un punto; el resumen reúne lo importante. Cuando ya entendiste la necesidad, pregunta para acordar una acción.

Practicar una conversación

Tercer ejercicio | 9 minutos

Situación: “Necesito esa información para continuar. Me dijeron que ya estaba enviada, pero recibí un archivo incompleto y no sé quién puede corregirlo”.

1. Durante 2 minutos, observa la demostración. Identifica qué se confirma, qué reúne el resumen y qué pregunta ayuda a avanzar.
2. Practiquen 4 minutos, en dos turnos de 2. Cada persona parafrasea, resume y pregunta para proponer una acción. Quien solicita confirma o corrige.
3. Durante 3 minutos, comparen respuestas y escriban una pregunta para coordinar la solución. El facilitador retomará un ejemplo.

Mi parafraseo

Mi resumen

Una pregunta para avanzar

Caso con un cliente externo

Caso hipotético | Primera práctica

Una persona ha solicitado información varias veces y ha recibido indicaciones distintas. Comenta: “Siempre me mandan con alguien más. Necesito que hoy me digan qué va a pasar”.

Puedes escuchar y orientar por el canal autorizado. Antes de compartir datos, verifica los requisitos aplicables. La respuesta de fondo depende de la instancia competente y no está disponible durante la conversación.

Papeles de la práctica

- Cliente: explica qué necesitas saber y permite avanzar si la respuesta es clara.
- Quien atiende: aplica los cuatro pasos y acuerda una actualización viable.
- Observador: registra las acciones en la página 14.

Destinen 2 minutos a preparar, 5 a conversar, 2 a comentar y 2 a repetir el cierre con una mejora.

Qué necesita la persona y qué le preocupa

Qué haré y cómo informaré el avance

Caso de colaboración entre áreas

Caso hipotético | Segunda práctica

Otra área recibió un archivo incompleto y necesita el dato para continuar. Lo tiene un compañero que atiende otra actividad prioritaria. El solicitante dice: “Ya mandé varios mensajes; si no me entregan esto no puedo avanzar”.

El jefe de proceso puede aclarar prioridades y distribuir el trabajo. Necesita más información para confirmar cuándo terminará la revisión.

Papeles de la práctica

- Solicitante: precisa qué necesitas y para cuándo.
- Jefe de proceso: confirma qué falta, coordina el apoyo y acuerda el siguiente paso.
- Observador: representa brevemente al compañero y registra las acciones en la página 14.

Cambien solicitante y persona que atiende. Repitan la distribución de 11 minutos del primer caso.

Qué puedo hacer y qué apoyo necesito

Quién hará qué y cuándo revisaremos el avance

La iniciativa ayuda a poner en marcha una acción. El liderazgo aclara prioridades y facilita la coordinación.

Observar y acordar el seguimiento

En cada caso, escribe Sí, Parcial o Aún no. Comenta una acción concreta que respalde tu opinión.

Acción observada	Externo	Interno
Escuchó y confirmó la necesidad.		
Reconoció la preocupación.		
Propuso una acción viable.		
Coordinó y confirmó recepción.		
Acordó responsable, fecha y canal.		

El acuerdo para continuar

Elige uno de los casos. Quien recibe una tarea debe confirmar qué hará.

Siguiente acción y responsable

Cuándo y por qué canal informará

Cómo confirmaremos que se atendió

Canalizar es un paso. Confirma qué atención recibió el asunto y qué sigue pendiente.

Mi compromiso de aplicación

Cierre del taller | 5 minutos

Elige algo que puedas mejorar desde tu puesto. Define una acción y cómo revisarás si ayudó.

En qué situación lo aplicaré

Qué haré y cuándo comenzaré

Qué apoyo necesito y a quién lo pediré

Cómo sabré si mejoró la atención

Antes de terminar una atención

- ☐ Confirmé qué necesita la persona.
- ☐ Expliqué qué puedo hacer y qué requiere apoyo.
- ☐ Acordé una acción y quién se hará responsable.
- ☐ Definí cuándo y cómo informaremos el avance.
- ☐ Aclaré qué falta para cerrar el asunto.

Una guía para el trabajo diario

Cuando recibas una solicitud

Escucha, confirma lo que se necesita y explica qué puedes hacer. Si hace falta otra intervención, coordina el apoyo y acuerda cómo informarás el avance.

Cuando te corresponda liderar

Aclara prioridades y revisa que el equipo tenga información y autoridad suficientes. Si un pendiente se detiene, identifica qué hace falta para continuar y revisa los acuerdos.

Para seguir consultando

Chris Voss y Tahl Raz. *Never Split the Difference*. HarperBusiness, 2016. Las herramientas de comunicación se apoyan también en The Black Swan Group:

- Escucha y herramientas de comunicación
- Empatía táctica
- Auditoría de acusaciones

Los casos y ejercicios son material de Dots para esta capacitación. Su aplicación debe ajustarse a los procedimientos de CFE.

Dots

Miguel Salgado - Cel. 833-324-27-63

miguel.salgado@dotsmx.lat

miguelsalgado168@gmail.com