

# ATENCIÓN AL CLIENTE EN PELUQUERÍA



# 1. Introducción: ¿Por qué es importante la atención al cliente?

En peluquería, el cliente busca sentirse **escuchado, comprendido y valorado**.

La calidad en el servicio y la atención al cliente son la clave para:

- **Fidelizar clientes** (que repitan y recomiendan el salón).
- **Diferenciarse de la competencia.**
- **Crear una buena imagen del salón.**

Un cliente que se siente bien atendido volverá, aunque el precio sea un poco más alto.

## 2. Técnicas de Atención al Cliente

La atención al cliente se basa en tres pilares:

### Servicio al cliente

Cómo tratamos al cliente durante todo el proceso.

### Satisfacción del cliente

Lograr que el cliente salga contento.

### Calidad del servicio

Que el trabajo sea impecable y la experiencia, agradable.

## ¿Cómo lograrlo?

- **Detalles:** Ofrecer una bebida, proteger la ropa del cliente, recordar sus preferencias.
- **Actitud profesional:** Sonreír, escuchar, ser paciente.
- **Cumplir promesas:** Si dices que en media hora está peinado, así debe ser.

### 3. Comunicación con el Cliente

La comunicación es la herramienta más importante.

Puede ser:

- **Verbal:** Lo que decimos y cómo lo decimos.
- **No verbal:** Gestos, postura, contacto visual.



## A. Comunicación Verbal

### Aspectos clave:

#### Tono de voz

Amable, claro y seguro (evitar gritar o hablar muy bajo).

#### Vocabulario

Adaptado al cliente (evitar tecnicismos como "decoloración progresiva" si el cliente no los entiende).

#### Escucha activa

Dejar hablar al cliente, hacer preguntas para entender sus necesidades.

#### Evitar

Palabras negativas ("no se puede"), muletillas ("o sea", "mmm...") o interrumpir.

- ❑ **Ejemplo:** En lugar de decir "No podemos hacerle ese corte hoy", prueba con "Podemos agendarlo para mañana a las 10, ¿le viene bien?".

## B. Comunicación No Verbal

El lenguaje corporal transmite seguridad y confianza:



Sonrisa

Siempre visible (incluso al hablar por teléfono).



Postura

Espalda recta, brazos abiertos (no cruzados).



Contacto visual

Mirar a los ojos, pero sin intimidar.



Gestos

Usar las manos para explicar (ej.: mostrar cómo quedará el flequillo).

**¡Cuidado!**: Señalar con el dedo o cruzar los brazos puede parecer agresivo o desinteresado.

## 4. Atención Presencial en el Salón

### Ambiente y Trato Personalizado



#### Primeros minutos

Saludar por su nombre (si es cliente habitual)



#### Espacio personal

Respetar su intimidad (ej.: no acercarse demasiado si no es necesario).

#### Evitar:

- Hablar con compañeros mientras se atiende al cliente.
- Mostrar prisa o desinterés.
- Temas polémicos (política, religión).



## Durante el Servicio

### Explicar el proceso

"Primero le lavaré el cabello, luego aplicaré un tratamiento reestructurante..."

### Proteger al cliente

Usar capas para evitar manchas de cosméticos.

### Preguntar su opinión

"¿Le gusta cómo va quedando el volumen?".

## 5. Atención Telefónica

### **El teléfono es la primera impresión del salón.**

Normas básicas:

- 1    Contestar rápido (antes del 3er tono).
- 2    Saludo profesional: "Buenos días, Salón X, le atiende Y".
- 3    Escucha activa: Tomar notas si es una reserva o queja.
- 4    Lenguaje positivo: Evitar "no" o "problema". Usar "claro", "ahora mismo lo miro".
- 5    Despedida cordial: "Gracias por llamar, ¡hasta pronto!".

#### **Ejemplo de llamada:**

- Cliente: "¿Tienen hora para mañana?"
- Respuesta: "Sí, tenemos disponible a las 11:00 o a las 16:30. ¿Cuál le va mejor?".



## 6. Internet y Redes Sociales

Las redes (Instagram, Tiktok, Pinterest) son herramientas para:

- **Mostrar trabajos:** Fotos de cortes, colores, peinados.
- **Atraer clientes:** Publicar ofertas o consejos de cuidado capilar.
- **Responder mensajes:** Contestar dudas o reservas rápidamente.

## 8. Resumen Visual

### Claves de la Atención al Cliente

Aspecto	Acciones Clave
Comunicación verbal	Tono amable, vocabulario sencillo, escuchar, evitar muletillas.
Comunicación no verbal	Sonrisa, contacto visual, postura abierta, gestos naturales.
Atención presencial	Ambiente acogedor, explicar procesos, proteger al cliente, evitar prisas.
Atención telefónica	Saludo profesional, escucha activa, lenguaje positivo, despedida cordial.
Redes sociales	Publicar trabajos, responder rápido, lenguaje cercano y profesional.

## 9. Reflexión Final

La atención al cliente no es solo "hacer bien el trabajo", sino "hacer que el cliente se sienta especial".

Un buen profesional de peluquería domina tanto las técnicas capilares como las habilidades de comunicación. Aquí tienes un protocolo de recepción de cliente en peluquería, estructurado paso a paso y diseñado para garantizar una experiencia profesional, acogedora y eficiente. Está basado en buenas prácticas del sector y adaptado para ser fácilmente implementable en un salón de peluquería, así como para ser enseñado a alumnado de Ciclo Medio.

# PROTOCOLO DE RECEPCIÓN DE CLIENTES EN PELUQUERÍA

## Objetivo:

Crear una primera impresión positiva, establecer un clima de confianza y asegurar que el cliente se sienta valorado desde el primer momento.

## 1. Preparación previa

### Antes de que llegue el cliente:

#### Espacio ordenado y limpio

Asegurar que la recepción, el área de espera y los puestos de trabajo estén impecables (herramientas organizadas, suelos limpios, espejos sin manchas).

#### Material listo

Tener a mano capas, toallas limpias, revistas actualizadas, agua o café para ofrecer, y productos de venta visible pero no invasivos.

#### Equipo informado

Todo el personal debe conocer las citas del día, promociones vigentes y posibles retrasos.

## 2. Bienvenida inicial

### Al llegar el cliente:



#### Saludo inmediato

El recepcionista o peluquero debe saludar al cliente en los primeros 10 segundos, con una sonrisa y contacto visual.

- "¡Buenos días/tardes, [nombre del salón]! ¿En qué podemos ayudarle hoy?"
- Si es cliente habitual: "¡Hola [nombre]! Qué gusto verte de nuevo. ¿Cómo estás?"

#### Identificación

Si es su primera visita, preguntar su nombre y anotarlo (si no lo recuerda, usar "¿Cómo gustaría que le llamemos?").

#### Ofrecer comodidad

Invitar a sentarse en la zona de espera y ofrecer una bebida (agua, café, infusión).

## 3. Confirmación de la cita y necesidades

### Si el cliente tiene cita:

- Verificar su nombre y el servicio agendado: "Tengo anotado un lavado y secado para hoy a las 11:00, ¿es correcto?"
- Confirmar el tiempo estimado y avisar si hay retrasos: "Hoy estamos un poco retrasados, ¿le parece esperar 15 minutos o prefiere que le avise cuando estemos listos?"

### Si el cliente no tiene cita:

- Ofrecer opciones: "Hoy tenemos disponibilidad para un lavado y secado ahora mismo, o si prefiere, podemos agendar su corte para mañana a las 10:00."
- Si no hay disponibilidad, tomar sus datos para contactarle en caso de cancelaciones.

## 4. Acompañamiento al puesto de trabajo



### Guía personalizada

Acompañar al cliente al sillón, presentando al profesional que le atenderá: "[Nombre del peluquero], este es [nombre del cliente], que viene a secarse con ondas.



### Explicar el proceso

El peluquero debe resumir los pasos del servicio: "Primero lavaremos tu cabello, luego secaremos y después haremos las ondas. ¿Alguna preferencia o duda?"

## 5. Atención durante el servicio

- **Comunicación constante:** Preguntar al cliente sobre sus expectativas y preferencias: "¿Qué estilo de ondas te gustaría? ¿Alguna referencia o foto que quieras mostrarme?"
- **Confort físico:** Asegurar que la capa esté bien colocada, la temperatura del agua sea adecuada y el sillón esté cómodo.
- **Evitar distracciones:** No atender el teléfono ni hablar de temas ajenos al cliente durante el servicio.

## 6. Cierre y despedida



### Verificación de satisfacción

Antes de finalizar, preguntar: "¿Estás satisfecho con el resultado?"



### Ofrecer productos o servicios adicionales (sin presión)

"Para mantener tus ondas te recomiendo no tocarlas mucho con las manos.



### Agradecimiento y despedida

"Muchas gracias por confiar en nosotros, [nombre]. ¡Que tengas un excelente día!"

Si es cliente nuevo: "Esperamos verte pronto. Aquí tienes nuestra tarjeta con un 10% de descuento en tu próxima visita."



### Acompañar a la salida

Despedir al cliente hasta la puerta, con una sonrisa y contacto visual.

## Resumen

Paso	Acción
Preparación	Espacio limpio y material listo
Bienvenida	Saludo en <10 segundos
Confirmación de cita	Verificar servicio y tiempo estimado
Acompañamiento	Presentar al peluquero y explicar el proceso
Durante el servicio	Comunicación constante, confort físico
Cierre	Verificar satisfacción, ofrecer productos, agradecer

## Errores comunes a evitar

- Ignorar al cliente al llegar (ej.: seguir hablando con un compañero).
- No preguntar por sus preferencias o expectativas.
- Mostrar prisa o desinterés durante el servicio.
- No despedirse adecuadamente o dejar al cliente solo al finalizar.