

Kristin M. Neumayer, PhD. Instructional Design & Consulting presenta:

# **“Un corte, tres peinados”**

Cómo transformar problemas en ventas



©29-11-2021  
kristin-idc.com

**FOTOGRAMA**

El área de recepción de una peluquería. Es de día. Se ve una mesa alta, sobre la que hay unos botes de laca, un teléfono, un libro de citas abierto y un tarjetero. Detrás de la mesa, la PELUQUERA (30) está de pie, hablando con la CLIENTE (40). El texto sobrepuesto se lee: "Un corte, tres peinados. Atención al cliente, 1: convertir problemas en ventas".

NARRADOR (V.O.):

Bienvenidos a la serie de capacitación, "Atención al cliente". En este módulo, visitaremos una peluquería, donde veremos tres maneras de responder a un cliente que hace una petición difícil. Al final de cada escena, tendrás la oportunidad de contestar algunas preguntas sobre qué respuesta te parece la más adecuada.

**FUNDE A:**

**1 - INT. PELUQUERÍA. DÍA**

El área de recepción, donde la Peluquera está de pie detrás de la mesa, mirando el libro de citas con el teléfono a la oreja. Entra la Cliente.

CLIENTE

Hola, buenos días.

PELUQUERA  
(al teléfono)

Venga, vale, hasta luego.

Cuelga el teléfono y tacha algo del libro.

Buenos días.

CLIENTE

Buenos días, ¿hay tiempo para un corte y secado?

PELUQUERA

¿Cuándo, ahora, dices?

CLIENTE

Sí, ahora, si es posible.

PELUQUERA

No, lo siento, tengo mi próximo cliente en diez minutos. Pero me acaban de cancelar para la una, ¿puedes volver entonces?

CLIENTE

Me temo que no, es que tengo una entrevista a las once y quería arreglarme un poco antes ...

PELUQUERA

Ahora no puede ser, ¿no quieres pasar luego?

CLIENTE

Vale, quizá. Venga, hasta luego.

Da la vuelta y mira hacia la cámara.

Pero, ¿por qué voy a volver a la una si la entrevista es a las once? Y la dueña, muy negativa, como si quisiera quitarme de encima. Ya encontraré otro sitio.

Sale.

PELUQUERA

Venga, hasta luego.

(a la cámara)

Bueno, me sabe mal por haberle dicho que no, pero es que antes de las once no había manera. Si vuelve a la una, fenomenal, porque ¡así recupero la cancelación!

**FUNDE A:**

**DIPOSITIVA INTERACTIVA 1**

**FUNDE A:**

**2 - INT. PELUQUERÍA. DÍA**

CLIENTE

Hola, buenos días.

PELUQUERA  
(al teléfono)

Venga, vale, hasta luego.

Cuelga el teléfono, tacha algo en el libro y mira a la Cliente.

Hola, buenos días, dime.

CLIENTE  
Hola, ¿hay tiempo para un corte y secado?

PELUQUERA

Vuelve a mirar el libro de citas.

Bueno, tengo mi próximo cliente en diez minutos, pero me acaban de cancelar para la una, ¿podrías volver entonces?

Coge el bolígrafo y mira a la Cliente.

CLIENTE  
Me temo que no, es que tengo una entrevista a las once y quería arreglarme un poco antes ...

PELUQUERA  
Ah, una entrevista, qué bien.

Coge una tarjeta del tarjetero y escribe algo en ella.

Pues, te pongo una cita para la una, ¿vale?

Ofrece la tarjeta a la Cliente, quien la acepta.

CLIENTE  
Vale, a ver si puedo, gracias.

Mete la tarjeta en la bolsa y mira hacia la cámara.

Bueno, la dueña parecía simpática, pero no me sirve una cita a la una para una entrevista a las once. Voy a ver si hay otra peluquería por aquí.

Sale.

PELUQUERA  
(a la Cliente)

A ti, que te vaya bien, hasta luego.

(a la cámara)

Bueno, me gustaría haberla ayudado, pero no había tiempo para un corte y secado, ¿sabes? Nada, que vuelva luego para contarme lo de la entrevista.

**FUNDE A:**

### **DIPOSITIVA INTERACTIVA 2**

**FUNDE A:**

### **3 - INT. PELUQUERÍA. DÍA**

CLIENTE

Hola, buenos días.

PELUQUERA  
(al teléfono)

Venga, vale, hasta luego.

Cuelga el teléfono, tacha algo del libro y mira a la Cliente.

Hola, buenos días, dime.

CLIENTE

Hola, ¿hay tiempo para un corte y secado?

PELUQUERA

Bueno, ahora es complicado, pero me acaban de cancelar para la una. ¿Te apunto para entonces?

CLIENTE

Me temo que no, es que tengo una entrevista a las once y quería arreglarme un poco antes ...

PELUQUERA

Ah, una entrevista, ¡qué bien!

Comprueba su reloj y mira a la Cliente.

Mira, tengo diez minutos hasta mi próximo cliente.  
¿Por qué no te hago un pequeño moño ahora? Y luego vuelves a la una para ese corte y secado.

Coge una tarjeta y se la ofrece a la Cliente.

El moño te lo hago gratis, y para el corte te doy un descuento por ser clienta nueva, ¿qué te parece?

CLIENTE

Bueno, si no es demasiada molestia ...

PELUQUERA

Nada, ven, te ponemos guapa y luego me cuentas cómo te fue la entrevista, ¿vale?

CLIENTE

Gracias, muy amable.

Mira la cámara.

Pues, había esperado salir con un nuevo look, pero prefiero no buscar otra peluquería con mi entrevista dentro de poco. Y si no puedo volver hoy, guardaré la tarjeta para otro día.

Mete la tarjeta en la bolsa y pasa dentro.

PELUQUERA

(a la cámara)

Bueno, me costará diez minutos, pero si a ella le gusta el moño, quizá se compre un bote de laca al salir. Es más, si vuelve luego, recuperaré la cancelación incluso con el descuento.

**DIAPOSITIVA INTERACTIVA 3**

**-FIN-**