# Entrevista de atención al cliente en inglés

## 1. Di qué significa para ti un buen servicio al cliente

| | |
|---|---|
| What does good customer service mean to you?<br>*¿Qué significa para usted una buena atención al cliente?* | For me, it means listening first. I want the customer to leave with the problem solved, and to feel that someone cared.<br>*Para mí, significa escuchar primero. Quiero que el cliente se vaya con el problema resuelto y sintiendo que alguien se ocupó de él.* |
| Why do you want to work in customer service?<br>*¿Por qué quiere trabajar en atención al cliente?* | I enjoy helping people, and I like solving small problems. I also want a job where I talk with people every day.<br>*Disfruto ayudando a la gente y me gusta resolver problemas pequeños. Además, quiero un trabajo en el que hable con personas todos los días.* |
| Why do you want to work for us?<br>*¿Por qué quiere trabajar con nosotros?* | I shop here myself, and the staff are always friendly. I'd like to be that person for someone else.<br>*Yo mismo compro aquí y el personal siempre es amable. Me gustaría ser esa persona para otros.* |

## 2. Cuéntale una vez que ayudaste a un cliente molesto

| | |
|---|---|
| Tell me about a time you helped an unhappy customer.<br>*Cuénteme alguna vez que ayudó a un cliente molesto.* | At my aunt's shop, a woman wanted to return a coat after a month. I said sorry, checked the rules and gave her a store credit. She came back the next week.<br>*En la tienda de mi tía, una señora quería devolver un abrigo después de un mes. Me disculpé, revisé las normas y le di un vale de compra. La semana siguiente volvió.* |
| How do you say no to a customer?<br>*¿Cómo le dice que no a un cliente?* | I say sorry, I explain why in one sentence, and then I say what I can do. I never just say no.<br>*Me disculpo, explico el motivo en una frase y luego digo lo que sí puedo hacer. Nunca digo solo que no.* |
| I have no experience in customer service. Can that be a problem?<br>*No tengo experiencia en atención al cliente. ¿Puede ser un problema?* | I don't have a job in customer service yet, but I helped customers at my family's shop. I learn fast and I listen well.<br>*Todavía no he trabajado en atención al cliente, pero atendí a clientes en el negocio de mi familia. Aprendo rápido y escucho bien.* |

## 3. Di cómo mantienes la calma

| | |
|---|---|
| How do you stay calm when a customer shouts?<br>*¿Cómo mantiene la calma cuando un cliente grita?* | I take a breath and speak slowly. I don't take it personally, because the customer is upset about the problem, not about me.<br>*Respiro hondo y hablo despacio. No me lo tomo como algo personal, porque el cliente está molesto por el problema, no conmigo.* |
| Tell me about a time you worked in a team.<br>*Cuénteme alguna vez que trabajó en equipo.* | In a school project, I asked each person to do one part. We met every week, and we finished one day early.<br>*En un trabajo del colegio, le pedí a cada persona que hiciera una parte. Nos reunimos cada semana y terminamos un día antes.* |

## 4. Ayuda a un cliente cuyo pedido llegó roto

| | |
|---|---|
| I'm a customer and my order arrived broken. Go.<br>*Soy un cliente y mi pedido llegó roto. Adelante.* | I'm so sorry about that. Can I send you a new one today, or would you like a refund?<br>*Lo lamento mucho. ¿Le envío uno nuevo hoy o prefiere que le devolvamos el dinero?* |
| What is your biggest weakness?<br>*¿Cuál es su mayor defecto?* | I sometimes talk too much when I'm nervous. So now I ask a question, and then I wait for the answer.<br>*A veces hablo demasiado cuando estoy nervioso. Por eso ahora hago una pregunta y espero la respuesta.* |
| Do you have any questions for me?<br>*¿Tiene alguna pregunta para mí?* | Yes. How does the team share the busy hours, and who helps a new person at the start?<br>*Sí. ¿Cómo se reparte el equipo las horas de más trabajo y quién ayuda a una persona nueva al principio?* |

**Haz la entrevista con un chatbot de IA:** kotokin.com/es/aprender-ingles/entrevista-atencion-al-cliente