

Caso Practico

Maria es representante de atención al cliente en una empresa tcc, recibe una llamada a ultima hora, del otro lado don luis un cliente habitual y usualmente tranquilo esta alterado y evasivo sobre lo que sucede con su telefono reciente. Solo dice: No funciona y necesito que lo arreglen, es urgente. Maria sospecha que no es solo el telefono si no que hay algo mas.

Maria siente una mezcla de intriga y presión al tratar de entender que hay detras del enojo de don luis. La existencia de un protocolo rigido y un inventario limitado complica su respuesta. mientras escucha, debe interpretar no solo las palabras, si no las emociones ocultas y tomar una desciicion rapida y etica para resolver la situacion.

1) ¿Que emociones estan presentes y como impacta a la comunicacion?

2) ¿Que estrategia eticas y comunicativas debe usar maria para manejar una situacion con informacion incompleta?

3) ¿Como influye el misterio y la ambigüedad en una llamada de atención al cliente?

4) ¿Que papel juega la empatia en descubrir necesidades no expresadas claramente?

Respuestas

1) De Parte de don Luis hay enojos, frustración y ansiedad que puede deberse a una situación fuera del problema o situación del teléfono, sea por algo personal uo diferente, causando su actitud alterada y evasiva, siendo así su tono, el cual puede reflejar vergüenza, estrés o impotencia. Mientras tanto de parte de maria, experimenta presión, incertidumbre e intriga, esto puede distorsionar o rublar su juicio ético y percepción.

2) Maria debe ser empática, ética y debe auto regularse utilizando las siguientes estrategias para indagar mas en la actitud de don Luis

- Validar sus emociones y escucharlo activamente:

Para bajar la tensión y permitir una comunicación mas abierta

- Transparencia ética

Expresar claramente el producto que maneja la empresa pero sin dejar de ser empático

- Autoregulación

Maria debe centrarse en manejar sus propias emociones para evitar responder de manera impulsiva uo poco coherente

3) Al tener la duda de lo que sucede con don Luis se puede crear suposiciones de la situación lo cual crea juicios precipitados y equivocados / erróneos. Por lo que maria debe explorar en lugar de asumir haciendolo preguntas

Respuestas

Como: " Podria contarme un poco mas sobre lo sucedido con el telefono ? " Ayudando asi a una mejor comunicacion y la interpretacion del caso

4) Maria debe ponerse en el lugar de don Luis, sin perder el fin, reconociendo

Cuando maria aplica la empatia, no solo escucha el problema tecnico, sino tambien la emocion que hay detras, la empatia es fundamental, por que permite transformar una conversacion tensa en un espacio de comprension y busqueda de soluciones en conjunto