

Maria es representante de atención al cliente en una empresa tecnológica, recibe una llamada a última hora. Del otro lado Don Luis un cliente habitual y usualmente tranquilo está alterado y evasivo sobre lo que sucedió con su teléfono reciente. Solo dice: No funciona y necesito que lo arregle, es urgente. Maria sospecha que no es solo el teléfono si no que hay algo más.

Maria siente una mezcla de intriga y presión al tratar de entender que hay detrás del enojo de Don Luis. La existencia de un protocolo rígido y un inventario limitado complica su respuesta. Mientras escucha, debe interpretar no solo las palabras, si no las emociones ocultas y tomar una decisión rápida y ética para resolver la situación?

1.- ¿Qué emociones están presentes y como impactan a la comunicación?

- Las emociones que están presentes es el enojo, frustración y ansiedad de parte de Don Luis, el enojo puede hacer que sea cerrado o poco claro en la forma de dialogar. Maria siente presión e intriga, el que sienta presión puede hacerla actuar con prisa o sin escuchar del todo, estas emociones pueden generar que la conversación se vuelva tensa y menos efectiva.

2.- ¿Que estrategias éticas y comunicativas debe utilizar Maria para manejar una situación incompleta? - Controlarse y mantener un adecuado uso del tono de voz y lenguaje corporal, para poder hablarle con respeto y honestidad, para así tranquilizar al cliente o llevar la situación de la mejor manera.

3.- ¿Como influye el misterio y la ambigüedad en una llamada de atención al cliente? - Influye directamente en la comunicación durante una llamada de atención al cliente, ya que afecta como el cliente recibe la información.



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

- La empatia ayuda a entender lo que una persona necesita aunque no lo diga directamente. Al ponerse en su lugar, uno puede captar lo que siente o espera, y así ofrecerle algo que realmente le sirva o le haga sentir escuchado.