

¡Hablemos de Trato!

Cápsula 05



Empatía

• ¿Qué es?

Es el valor que nos ayuda a entender las emociones de otros para comprender lo que están sintiendo.
¡Es ponerse en los zapatos del otro!



• Antes de atender:

- Piensa en cómo te gustaría ser tratado al adquirir un servicio y toma estas ideas para aplicarlas en la atención que brindas.

• Reconoce el estado emocional del Cliente:

- Evita prejuicios, no juzgues antes de interactuar.
- Observa y escucha con atención para identificar la emoción del Cliente.
- Entiende por qué se comporta de esa manera y ten disposición para comprenderlo.

• Utiliza tácticas para mejorar la atención:

- Presta interés en todo momento (demuéstralo debe ser visible).
- Transmite al Cliente la sensación de atención y comprensión.
- Utiliza frases que conecten con el Cliente:
 - “Yo en su lugar...”
 - “Comprendo su situación”.
 - “Me sentiría igual en su caso”.
 - “Entiendo lo urgente de su situación”.



• Beneficios:

- Te ayuda a entender al Cliente y a mejorar la atención que le brindarás.
- Reduce el número de quejas ante la experiencia satisfactoria del Cliente.
- Te ayuda a manejar tus propias emociones para crear un entorno laboral sano.

¡Dato curioso!

Una persona con empatía elevada no se enfada:

Sabe comprender, tolerar y perdonar, si eres capaz de lograr esto te ahorrarás conflictos, tiempo y energía que puedes utilizar para otro tipo de cosas que te fortalezcan como ser humano.



Aplica la EMPATIA en el Trato con tus Clientes
¡Tú puedes ser parte de esta cultura, súmate!