

¡Hablemos de Trato!

Cápsula 06



Paciencia

• ¿Qué es?

Es la capacidad que permite afrontar situaciones complejas con otras personas bajo la mejor postura y sin perder la calma.



• Al momento de atender:

Identifica qué es lo que te hace perder la paciencia para saber en qué momento necesitarás hacer uso de estas técnicas:

- **Concéntrate en no dejarte llevar** por una emoción impositiva, mantén la calma en una postura neutral.
- **Piensa antes de hablar**, reflexiona la situación por unos minutos para encontrar la mejor solución.
- **Toma una pausa mental**, aprovecha para beber un poco de agua, moverte a otro lugar y pensar en otra cosa que te ayude a canalizar tu emoción.
- **Practica ejercicios de respiración**, inhala profundamente y exhala durante 5 segundos (repite este ejercicio hasta que te sientas más relajado).
- **Identifica las situaciones** que dependen de ti y toma la responsabilidad para solucionarlas.

• Beneficios:

- Reduces los niveles de estrés y tensión.
- Te ayuda a evaluar mejor las situaciones para tomar mejores decisiones.
- Satisfaces las necesidades del Cliente y mejoras su experiencia.



¡Dato curioso!

La paciencia es algo que todos podemos adquirir... Así que no debes decir “yo no soy paciente” ya que es algo que **puedes entrenar a través del aprendizaje de nuevos hábitos que te ayuden a incorporar la espera necesaria en tu día a día.**



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