

Desarrollo

Caso Practico

Maria es representante de atención al cliente de una empresa tecnologica. Recibe una llamada a ultima hr.

del otro lado don Luis un cliente agitado y usualmente tranquilo esta alterado y evasivo sobre lo que sucedio con su telefono reciente.

solo dice no funciona y necesito que lo arreglen y es urgente.

Maria sospecha que no es solo el telefono sino que hay algo mas. Maria siente una mezcla de intriga y pricion al tratar de entender que hay de traser el caso de don Luis.

La existencia de un protocolo rigido y un inventario limitado complica su respuesta. Mientras escuchada debe interpretar no solo las palabras sino las emociones ocultas y tomar una decision rapida y etica para resolver la situacion.

¿Que emociones estan presentes y como impactan en la comunicacion? Corrosidad, desconfiancion, pricion, enojo, Frustracion, Preocupacion. al momento que estas emociones se forjanan impactan en la claridad de la comunicacion.

¿Que estrategias eticas y comunicativas debe usar maria para manejar una situacion con informacion incompleta? Escucha activa, empatia, la estrategia que utilizaria es, dejar que Luis hable sin interrumpir para captar el tono y la forma que se expresa.

Como influye el misterio y la ambigüedad en una llamada atencion al cliente? influye en la manera de comunicacion entre maria y Luis.