

CASO PRÁCTICO

María, 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 pasivo sobre lo que sucedió con su teléfono reciente. Solo dice: no funciona y necesita que lo arreglen es urgente. María sospecha que no sólo el teléfono, sino que hay algo más. María siente una mezcla de intriga y presión al tratar de entender que hay detrás del ojo de don Luis. La existencia de un protocolo rígido y un inventario limitado complican en su respuesta. Mientras se escucha, debe interpretar no sólo las palabras, sino las emociones ocultas y tomar una decisión rápida y ética para resolver la situación.

¿Qué emociones están presentes, y cómo impactan en la comunicación?

¿Qué estrategias éticas y comunicativas debe usar María para manejar una situación con información incompleta?

¿Cómo influye el misterio y la ambigüedad en una llamada de atención del cliente?

¿Qué papel juega la empatía en descubrir necesidades no expresadas claramente?

R1: Esto genera un impacto negativo en la comunicación, ya que al encontrarse alterado y evasivo, ocasiona que María se sienta presionada y obligada a darme una respuesta rápida. Las emociones negativas de don Luis pueden generar bloqueos en el diálogo, respuestas, defensivas o malinterpretaciones. María debe mantener una actitud, calmada, empática y ética.

R2: María debe apoyarse en sus principios éticos, siendo respetuosa y no contestando de la misma forma negativa, que, en Luis, siendo honesta sobre por qué pudo haber ocurrido esa situación con el teléfono y ser responsable, frotando los acuerdos de la compra y garantías. En el aspecto comunicativo puede demostrar interés en la situación que se representa escucha activa, tratar de aclarar por qué sucedió cómo sucedió el problema, mostrar una solución sin prometer lo que no se

puede cumplir (ya que hay un inventario limitado para hacer un cambio) pero tratar de llegar a un acuerdo justo con don Luis, estableciendo alternativas realistas.

R3: El misterio influye mucho en este caso, ya que hay que recordar que don Luis es un cliente frecuente y nunca había tenido ese comportamiento. Es por eso que genera una confusión en María, que llevan a una difícil comprensión de la situación, la ambigüedad por parte de don Luis, puede generar malentendidos, confusiones y conflictos a la hora de dar posibles soluciones. Tanto el misterio como la ambigüedad recaen en no poder dar una solución rápida y efectiva, es muy desafiante y hay que saber manejarlo para que el problema no escale una situación peor, porque podría dañarse la relación con el cliente.

R4: La empatía es clave para comprender lo que el cliente no dice con palabras, pero sí transmite con emociones. En este caso, María percibe que el problema no es solo técnico, sino también emocional. Al ponerse en su lugar, puede descubrir la verdadera necesidad del cliente: sentirse escuchado y apoyado. Aplicar empatía significa actuar de forma solidaria, sin juzgar y con vocación de servicio. Así, la empatía transforma una situación tensa en una relación de confianza y respeto, cumpliendo con los principios éticos de atención al cliente.

Realizado por Yemi Yazmín Altunar López y Sofía Álvarez Piña.