



COMPLEJO EDUCACIONAL SAN
ALFONSO FUNDACIÓN
QUITALMAHUE
Eyzaguirre 2879 Fono- 22-852 1092
Puente Alto
planificacionessanalfonso@gmail.com



MÓDULOS: ATENCIÓN AL CLIENTE

NIVEL: TERCERO MEDIO

DOCENTE: PILAR BELTRÁN RUBILAR

CURSO: 3 °A

ACTIVIDAD Nº 7

Aprendizajes Esperados N°1: Atiende a clientes externos, según sus demandas preferencias y expectativas, utilizando herramientas de relaciones públicas y aplicando los protocolos definidos por la empresa sobre la materia.

Empatía y Atención al Cliente

La empatía se define como «la identificación intelectual con los sentimientos, pensamientos o actitudes de otro» y debemos recordar que la empatía es uno de los componentes de la inteligencia emocional.

La empatía es la capacidad de ponerte realmente en la posición de otra persona o de tu cliente y entender su frustración. Una vez que verdaderamente entendemos la frustración de nuestros clientes, los temores y agravios, podemos iniciar el proceso de entrega de una gran experiencia para ellos.

La empatía no es necesariamente un proceso largo, a veces sólo toma un momento para comprender realmente lo que nuestros clientes están viviendo. A veces se tarda varios minutos de escuchar con empatía combinado con frases como «**Yo entiendo por qué se sientes de esa manera.**», o «**también me sentiría de esa manera si estuviera en su situación**».

No obstante, recién cuando puedas sentir empatía con tu cliente, estarás lista/o para iniciar los otros aspectos de interacción con el cliente. Como persona de servicio de atención al cliente, eres empática cuando escuchas el significado oculto de lo que el cliente está diciendo, al reconocer la emoción, y cuando ofreces asistencia.

La empatía es especialmente importante cuando se trata de un cliente que está irritado, enojado o emocionalmente alterado. Cuando los clientes son emocionales, es difícil para ellos actuar racionalmente.

Es importante entender esto cuando tratamos con clientes emocionales, disgustados o enojados. La empatía es un remedio para calmar a una persona emocional, simplemente reconociendo verdaderamente las emociones que el cliente siente.

Frases de Empatía en el Servicio de Atención al Cliente:

- «Puedo sentir lo frustrado que se siente.»
- “Ahora veo lo que le molesta.”
- “¡Eso es terrible!”
- “Entiendo lo urgente de la situación.”
- “También me sentiría muy mal si eso me sucediera a mí.”

Cuando sientes sinceramente **empatía con tu cliente**, les transmites una sensación de atención y comprensión. En círculos de servicio al cliente hay una cita que dice: «No les importa cuánto sabes hasta que saben cuánto te importa.»

Cuando un cliente cree que tú realmente te preocupas por su situación o problema, no importa cuántas veces lo hayas oído antes, estás en el camino para crear un cliente satisfecho.

ACTIVIDAD:

Realizar un acróstico con la palabra EMPATÍA en una hoja de block, cartulina u hojas blancas.

Las palabras que debe colocar en forma horizontal deben estar relacionadas con concepto de atención al cliente.

Podrá utilizar materiales en desecho para marcar las letras de “EMPATÍA”, como hojas de revistas, diario, papel lustre, retazos de tela, rellenarlas con restos de lana, etc.

El **acróstico** es una composición en la cual algunas letras de ciertas sílabas se conjuntan para formar una nueva palabra, oración o frase, denotadas o escondidas por lo general al inicio, en medio o al final de cada estrofa —texto en verso— o de cada párrafo —texto en prosa—.

