



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



Guía n°4 junio – sistema mixto

Asignatura/Módulo	Atención al cliente
Docente	Pilar Beltran
Nombre estudiante	
Curso	3°A Contabilidad
Fecha de entrega	30 de junio 2021

OA	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 EN LA 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.

¿Cómo favorecer actitudes empáticas?

- **Prepararse** para cada interacción con una actitud positiva. Escuchar para comprender, no para responder.
- **Focalizar la atención** en la llamada, mail o visita.
- **Evitar distracciones**, crear un ambiente de escucha. Focalizar para no hacer repetir al cliente lo ya dicho o explicado.
- Poner **atención en el estado emocional** del cliente, dejando nuestras propias emociones en espera y controladas.
- Prestar **atención a la expresión no verbal** si el canal de atención lo permite, tono, entonación, expresión facial, movimientos de las manos, actitud corporal....

- **Utilizar correctamente el lenguaje** con expresiones como “entiendo”, “comprendo” ...
- Ser consciente de algunas de las **barreras en la comunicación** en atención al cliente:
 - a- Interrumpir a nuestro interlocutor.
 - b- Intervenir innecesariamente una vez hace una pausa o silencio corto.
 - c- Ofrecer ayuda o hacer comentarios sobre cuestiones que el cliente no ha solicitado.

Para tener presente la **actitud empática** de los candidatos o personas que trabajan en atención al cliente se trabaja en la detección y mejora de esta habilidad. Para ello es recomendable:

- Incluir en el **plan de formación** la práctica y aprendizaje de actitudes empáticas
- Aplicar pruebas que nos ayuden a **situarnos en qué nivel nos movemos**. Además de las encuestas de satisfacción hay herramientas que nos ayudan a comprobar el nivel de las personas del equipo de atención al cliente.

Dado que, la empatía, está muy relacionada con la emoción que acompaña a la comunicación, y que las emociones no se basan tanto en “qué se dice” sino en el “**cómo se dice**” (se dice que un 90% de las expresiones emocionales se hacen a través del **canal no verbal**), es un reto mantener la conexión y la empatía según el canal que se esté utilizando.

En esta situación en la que las emociones se reflejan de forma más directa y clara a través de la **comunicación no verbal**, queda claro que los canales de atención al cliente que no cuentan con la imagen del cliente añaden un **reto** a la comunicación empática.

Otra característica de la comunicación de las emociones es que esta se hace generalmente de forma inconsciente y la habilidad para gestionar estas comunicaciones se hace de manera inconsciente... aunque **hay formas de aprender y desarrollar la empatía de manera consciente**.

La escucha empática es una habilidad que puede mejorarse. La empatía permite conocer mejor a los demás y llegar a poder **influir en las decisiones** de compra o **en la actitud** del cliente ante producto adquirido o servicio prestado.

ACTIVIDAD:

1.- Responda las siguientes preguntas:

- a- ¿Cómo podría desarrollar su habilidad para ser empático?
- b- Por qué es importante desarrollar la empatía?

Puede usar el siguiente link de referencia para contestar las preguntas anteriores

<https://www.youtube.com/watch?v=3DEzIUbkFg8>

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

a- Las palabras que debe colocar en forma horizontal, deben estar relacionadas con concepto de atención al cliente que aparezcan en esta guía.

b- 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—.

