

1. ¿Qué emociones están presentes, y cómo impactan en la comunicación?
Frustración, frustración, enojo, ansiedad, intriga

Por parte de don Luis no está abierta a dar una explicación de lo sucedido con su teléfono y María no entiende el por qué de su comportamiento.

2. ¿Qué estrategias éticas y comunicativas debe usar María para manejar una situación con información incompleta? María debe mantener la calma y profesionalismo, evitando asumir o jugar sin saber lo que pasa.

Y éticamente, evitar engaños, ser honesta y proteger la privacidad según proceda.

3. ¿Cómo influye el misterio y la ambigüedad en una llamada de atención al cliente?

Puede desarrollar la causa real del problema, generar desconfianza, malentendidos y dificultades para identificar la causa real del problema.

4o ¿Qué papel juega en la empatía en descubrir necesidades no expresadas claramente?

➔ Ayuda a anticipar necesidades emocionales y adaptar la comunicación

➔ Para el mejor manejo de conflictos

Código

Protocolo de

Ética de atención al cliente