

CASO

PRACTICO DRH

Maria es representante de atención al cliente, recibe una llamada a última hora, del otro lado don Luis un cliente habitual y tranquilo está alterado y evasivo sobre lo que le sucedió a su teléfono reciente así dice: No funciona y necesito que lo arregle, es urgente.

Maria sospecha que no así es el teléfono si no que hay algo más.

Maria siente una mezcla de intriga y presión al tratar de entender que hay detrás del engp de don Luis.

La existencia de un protocolo rígido y un inventario limitado complican su respuesta.

Mientras escucha debe interpretar no así las palabras si no las emociones ocultas y tomar una decisión rápida y ética.

1. ¿Qué emociones están presentes y cómo impactan en la comunicación? Enoja, frustración, intriga y presión estas impactan de manera negativa en el momento de comunicarse porque se genera una tensión e interrumpe la escucha activa y se pueden malinterpretar lo que se dice si no se maneja con calma.
2. ¿Qué estrategias éticas debe de usar Maria para manejar una situación con información completa? Mantener la calma y coherencia, escuchar activamente actuar con honestidad y buscar soluciones que estén dentro de las posibilidades de Maria.

3. ¿Cómo influye el misterio y la ambigüedad en una llamada? Afectan en la comunicación porque provoca confusión y errores en la interpretación del mensaje. En este caso María no tiene información clara sobre el problema de don Luis lo que puede llevar a una respuesta errónea.

4. ¿Qué papel juega la empatía en descubrir necesidades no expresadas correctamente / Claramente? Res ayuda a María a comprender las emociones del cliente más allá de sus palabras y pues se pueden identificar las verdaderas necesidades de don Luis ya que no se expresa con claridad. Esto le ayuda a mantener la calma, escuchar con atención y ofrecer un solución más humana.