

Maria es representante de atención al cliente en una empresa tecnológica, recibe una llamada a última hora. Del otro lado del teléfono un cliente habitual y usualmente tranquilo está alterado y evasivo sobre lo que sucedió con su teléfono reciente. Solo dice: No funciona y necesito que lo arreglen, es urgente. Maria sospecha que no es solo el teléfono sino que hay algo más.

Maria siente una mezcla de intriga y presión al tratar de entender que hay detrás del enojo de don Luis. La existencia de un protocolo rígido y un inventario limitado complican su respuesta. Mientras escucha, debe interpretar no solo las palabras sino las emociones ocultas y tomar una decisión rápida y ética para resolver la situación.

1. ¿Qué emociones están presentes y cómo impactan la comunicación?

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

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

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

1. Las emociones presentes son estrés, enojo e incertidumbre por parte de don Luis y presión, empatía e intriga por parte de María. Estas emociones pueden causar malentendidos o tensión, pero si María mantiene la calma puede lograr tener una comunicación más clara y así resolver de una manera más pacífica el problema.

2. María debe ser empática, tener paciencia y escuchar a don Luis para percibir que es lo que don Luis no le dice directamente. También debe hablar con un tono calmado y comprensivo, sin presionarlo, y hacer preguntas que le permitan expresarse mejor.

4. La comunicación es un proceso que requiere de habilidades y técnicas para ser efectiva. La comunicación efectiva es aquella que logra transmitir el mensaje de manera clara y precisa, evitando malentendidos y conflictos.