3.3.3 CENTRO DE ASERTIVIDAD 360°

Taller práctico de servicio al cliente tipo SAC para dominar el manejo de casos PQRS en situaciones reales



Estructura de la Actividad



Organización

Grupos de personas trabajando activamente todo el tiempo



Casos Reales

Entrega de situaciones tipo PQRS para análisis profundo



Construcción

Desarrollo de guion con respuesta asertiva en grupo



Simulación

Cruzada entre equipos

Todos los participantes colaboran en cada fase para garantizar el aprendizaje colectivo y la preparación individual.

Dinámica de Simulación

Durante la actividad, el instructor observará y marcará cada habilidad demostrada. Tu objetivo es completar la mayor cantidad para certificarte.

01

Bloque 1 - Instrucciones

Organización en grupos, entrega de casos

02

Bloque 2 - Análisis

Lectura, análisis grupal y construcción del guion

03

Bloque 3 - Simulaciones

Asesor + cliente/usuario, máximo 5 minutos

> 🏅 Objetivo: Convertirte en ASESOR ASERTIVO CERTIFICADO demostrando excelencia en cada interacción

🏅 OBJETIVO: Demostrar comunicación asertiva en cada llamada

📞 TARJETA RÁPIDA – ASESOR ASERTIVO

🔘 1. INICIO

- ✔ Saludo cordial
- ✔ Preséntate
- ✔ Ofrece ayuda

🔘 2. ESCUCHA

- ✔ No interrumpas
- ✔ Identifica el problema
- ✔ Detecta emoción

🧠 Pregúntate:
👉 ¿Qué le pasa?
👉 ¿Cómo se siente?

🔘 3. RESPUESTA ASERTIVA

- ✔ Valida al cliente
- ✔ Muestra empatía
- ✔ Mantén respeto

"Entiendo su situación…"
"Comprendo su inconformidad…"

🔘 4. SOLUCIÓN

- ✔ Explica claramente
- ✔ Da opciones
- ✔ Orienta el proceso

🔘 5. CIERRE

- ✔ Confirma solución
- ✔ Pregunta si necesita algo más
- ✔ Despídete cordialmente

🚫 EVITA

- ❌ Discutir
- ❌ Culpar
- ❌ Decir "no se puede" sin explicar
- ❌ Mostrar enojo

☑ RECUERDA

- ✔ Sé claro
- ✔ Sé respetuoso
- ✔ Mantén la calma
- ✔ Siempre da una solución u orientación

Componentes de la Respuesta Asertiva

Cada grupo debe construir un guion completo que incluya estos cuatro elementos clave:



Inicio

Cómo comenzar la conversación de forma profesional y empática



Manejo

Estrategias para gestionar al cliente y mantener el control emocional



Solución

Propuesta concreta y efectiva al problema presentado



Cierre

Finalizar la interacción de forma satisfactoria para ambas partes

Caso 1: El Escudo Empático (Cliente Hostil)Situación: El cliente llama muy alterado porque le suspendieron el servicio por un error administrativo de la empresa. Te dice: "¡Son unos incompetentes! Me quitan el servicio y yo sí pago. Exijo que me lo activen ya o los demando".* Reto: No te defiendas ni ataques. Usa la técnica de Banco de Niebla (acepta su molestia sin aceptar el insulto).* Meta: Validar la emoción del cliente y pasar a la solución sin que la situación escale.

Caso 2: El Reloj de Cristal (Control de AHT)Situación: Una clienta llama para preguntar su saldo, pero empieza a contarte detalladamente que no ha podido ir al banco porque su perro se enfermó y tuvo que llevarlo al veterinario.* Reto: Usa la Interrupción Asertiva. Debes ser amable pero retomar el control de la llamada para dar el saldo.* Meta: Cerrar la llamada en menos de 2 minutos sin que la clienta se sienta ignorada.

Caso 3: La Frontera del "No" (Políticas de Empresa)Situación: Un cliente solicita que le devuelvan el dinero de una compra que hizo hace 6 meses, cuando la política legal de retracto es de solo 5 días. Presiona diciendo: "Si no me devuelven la plata, hablo con su jefe".* Reto: Di que "No" de forma asertiva usando la Asertividad Positiva (enfócate en lo que sí puedes hacer, como un cupón o soporte técnico).* Meta: Mantener la política de la empresa sin perder la cortesía.

Caso 4: El Laberinto de las Frases (Redacción)Situación: Recibes un correo de un cliente que dice: "No entiendo lo que me explica, hablen claro".* Reto: Reescribe esta frase prohibida: "Es que usted no me entiende" por una asertiva en primera persona.* Meta: Traducir 3 frases reactivas a lenguaje proactivo en un documento compartido o chat.

Caso 5: El Espejo de Feedback (Retroalimentación)Situación: El aprendiz debe revisar los casos anteriores y realiza la rubrica de calificación de su par.* Reto: Escuchar interacción y anotar oportunidades de mejora.* Meta: Reconocer áreas de mejora en la comunicación para ganar la insignia de "Ojo Crítico".

Caso 6: La Mesa de Negociación (Escalamiento)Situación: Tienes un caso que no puedes resolver y debes pasarlo al área especializada.* Reto: Redactar una nota de transferencia que sea objetiva. No escribas: "El cliente está insoportable", escribe los hechos.* Meta: Que el siguiente asesor entienda el problema técnico en menos de 3 líneas de texto