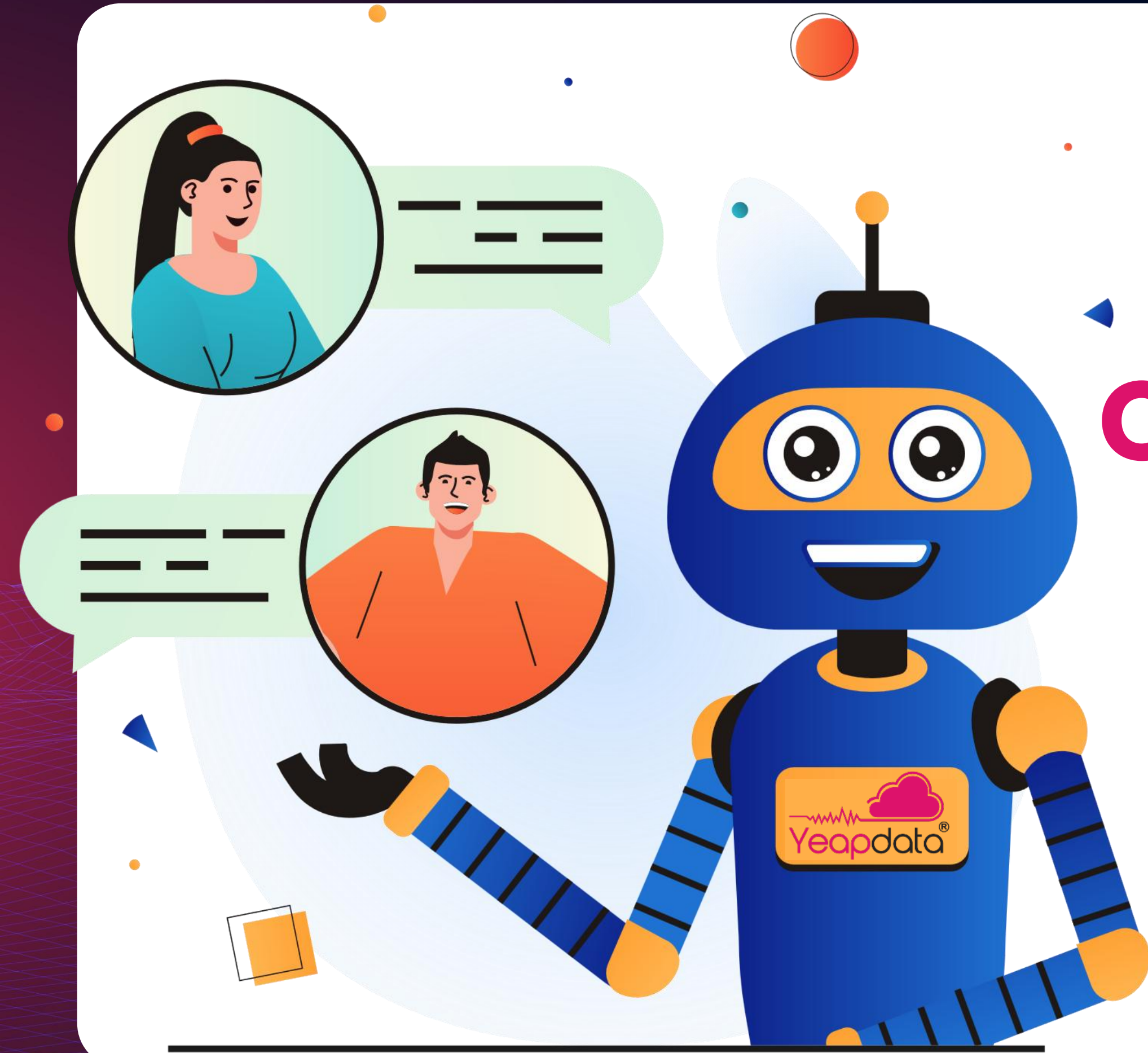




COMUNICACIÓN ASERTIVA



¿QUÉ ES?

La comunicación asertiva es la capacidad de expresar tus ideas, necesidades o emociones de forma clara, directa y respetuosa, sin ser agresivo ni pasivo.

¿Por qué es importante?

- Mejora la experiencia del cliente o la persona que nos escucha.
- Reduce malentendidos y conflictos.
- Da seguridad a ambas partes, puede ser al cliente y al colaborador.



ESTILOS DE COMUNICACIÓN

TIPO	CARACTERISTICAS	EJEMPLO
PASIVO	Evita el conflicto, no se defiende	<i>"Lo que usted diga está bien..."</i>
AGRESIVO	Impositivo, poco empático	<i>"Eso no se puede, ya le dije."</i>
ASERTIVO	Claro, empático, firme	<i>"Comprendo su molestia, y déjeme explicarle cómo podemos ayudarle."</i>

TIP CLAVE: En atención al cliente, el objetivo no es "ganar la discusión", sino resolver con respeto y claridad.

LENGUAJE NO VERBAL



No verbal consiente



No verbal inconsciente

LAS 5C DE LA COMUNICACIÓN

5C's de la comunicación escrita

Conciso

Claro

Concreto

Coherente

Creativo

5C's de la comunicación

Conversación

Confianza

Compromiso

Coherencia

Control

5C's de Customer experience

Compensación

Cultura

Comunicación

Compasión

Cuidado

5C's de Servicio al cliente

Calidad

Cercanía

Comunicación

Control

Colaboración

5C's de la comunicación influyente

Conciso

Confianza

Claridad

Credibilidad

Convencer



TIPS

1. Habla claro y directo, sin rodeos

- Usa frases cortas y al punto.
- Evita tecnicismos que el cliente no entienda.
 - Ejemplo: "La solución se brindará en x horas."

2. Practica la escucha activa

- Presta atención completa.
- No interrumpas.
- Repite con tus palabras lo que entendiste.
 - "Entonces, usted solicitud una creación de usuario, ¿cierto?"

3. Valida la emoción del cliente

- No siempre tienes que darle la razón, pero sí hacerle sentir escuchado.
 - "Entiendo que esto le ha causado molestias, vamos a resolverlo."

5. Sé firme pero amable

- Puedes decir "no" sin ser grosero.
 - "No podemos hacer un cambio sin ticket, pero sí puedo ofrecerle la ayuda para crearlo."

6. Usa lenguaje positivo

- En lugar de decir lo que NO puedes hacer, enfócate en lo que SÍ puedes.
 - "Eso no se puede."
 - "Lo que sí puedo hacer por usted es..."





“Una buena atención no siempre significa decir que sí, sino saber decir no.. con respeto y soluciones.”



¡Gracias por venir!

REGISTRA TU ASISTENCIA

