

ACTIVIDAD INDIVIDUAL

Nombre del aprendiz:

Fecha:

Responde con tus propias palabras:

1. ¿Qué es la comunicación efectiva en el servicio al cliente?

2. ¿Por qué es importante la **retroalimentación** en la comunicación?

3. Escribe un ejemplo de **lenguaje positivo** en atención al cliente:

IDENTIFICA Y CORRIGE

Lee las siguientes situaciones y mejora la respuesta del asesor usando comunicación efectiva:

Caso 1

Cliente: “Esto está muy demorado”

Asesor: “Tiene que esperar”

Mejora la respuesta:

Caso 2

Cliente: “No entiendo lo que me está diciendo”

Asesor: “Pues ya le expliqué”

Mejora la respuesta:

Caso 3

Cliente: “Quiero ese producto” (pero no hay)

Asesor: “No hay”

Mejora la respuesta:

PARTE 3: ANÁLISIS DE CASO

Un cliente llega molesto porque su pedido está incompleto. El asesor lo interrumpe, responde de forma cortante y no le da solución clara.

1. ¿Qué errores de comunicación cometió el asesor? (mínimo 2)

2. ¿Qué técnicas de comunicación efectiva debió aplicar?

3. Escribe cómo debería haber respondido correctamente:

PARTE 4: APLICACIÓN PERSONAL

Si un cliente está muy molesto, ¿cómo actuarías tú aplicando la comunicación efectiva?

Parte 5.

RESPUESTA RÁPIDA

Un buen mensaje debe ser:

- a) Largo y complejo
- b) Claro y fácil de entender
- c) Rápido sin importar si se entiende

La empatía significa:

- a) Dar siempre la razón
- b) Ignorar al cliente
- c) Comprender cómo se siente el cliente

5parte 6.

VERDADERO O FALSO

Escribe V o F:

- ___ La comunicación efectiva solo depende de hablar bien
- ___ El tono de voz influye en el mensaje
- ___ Decir “no hay” es comunicación efectiva
- ___ Escuchar es parte clave de la comunicación
- ___ Confirmar ayuda a evitar errores

Que aprendí hoy
