

Código -

Todo colaborador debe mantener una actitud de respeto, amabilidad, autocontrol y profesionalismo.

- Se presenta frustración, enojo y ansiedad de parte de Don Luis y presión, intriga y estrés de parte de María. Este choque de emociones afecta la comunicación de María y su paciencia.

Código: Debe actuar con veracidad, paciencia y disposición.

- María debe actuar con una escucha activa sin interrumpir a Don Luis usando frases como "Comprendo que esta situación es urgente permítame verificar algunos datos."

Código: Indagar con respeto, empatía y confirmar información.

- 3.- Debe aplicar una comunicación ética y cuidadosa sin hacer juicios y asumir motivos. Siguiendo las políticas de su empresa manteniendo un tono cordial y respetuoso.

Código: Reconocer emociones, necesidades y preocupaciones.

- Es el valor principal, al ponerse en el lugar de Don Luis puede ayudarlo a detectar su molestia. Esta comprensión emocional le permite adaptar sus respuestas.
"Entiendo su situación Don Luis, hare todo lo posible para ayudarlo" calma al cliente y refuerza su imagen ética.