

maria es representante de atención al cliente en una empresa tecnológica. Recibe una llamada de última hora del otro lado don Luis un cliente habitual y usualmente tranquilo está alterado y hechas sobre lo que sucedió con su teléfono reciente. Solo dice no funciona y necesita que lo arreglen, es urgente. maria sospecha que no es solo el teléfono si no que hay algo más. maria siente una mezcla de intriga y presión al tratar de entender que hay detrás del caso de don Luis. La existencia de un protocolo rígido y un inventario limitado limita sus respuestas mientras escucha, debe interpretar las emociones ocultas y tomar una decisión rápida y ética.

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

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

32 Como influye el misterio y la ambigüedad en una llamada de atención al cliente? ¿Que papel juega la empatía en descubrir necesidades no expresadas claramente?

R1 = frustración de parte de los dos tanto de maria como de don luis la ansiedad por parte maria evasivo por el conflicto por su nuevo telefono enojado y una injusticia por parte de la empresa

Presion por parte de maria y meta de como resuelven la situacion

Afecta la comunicacion por la falta de entendimiento por parte de los dos y falta de comprension por ambas partes

R2 = ~~segun~~ Por parte de maria escucha preguntas cortas y concisas sobre la situacion de don luis y tambien mantener la calma y analizar sus respuestas para evitar darle una solucion apresurada y hablar de manera tranquila y tambien Reporta a un superior

R3 = Influye mucho en la falta de entendimiento y razonamiento por parte de los dos al igual la presión de saber que sucede a lo largo de la llamada y querer resolverlo de inmediato

R4 = juega un papel muy importante porque sin eso no se tendría ~~un claro~~ un claro punto de vista para poder resolver la situación

R3 = Al igual se menciona que es a altas horas de la noche y esto nos puede llevar a pensar que el teléfono será usado al día siguiente o tal vez don Luis está bajo la influencia de alguna sustancia o tan solo está preso de sus temores