

La inteligencia emocional en el servicio al cliente

Dafne Miranda



Aprendizaje

Temas a tratar

1. Inteligencia emocional a tu servicio
2. Conoce las emociones
3. Competencias para la excelencia personal
4. Calidad y calidez e el servicio al cliente
5. Competencias de la IE en el servicio al cliente

TEMA 1.

Inteligencia emocional a tu servicio

LA INTELIGENCIA EMOCIONAL

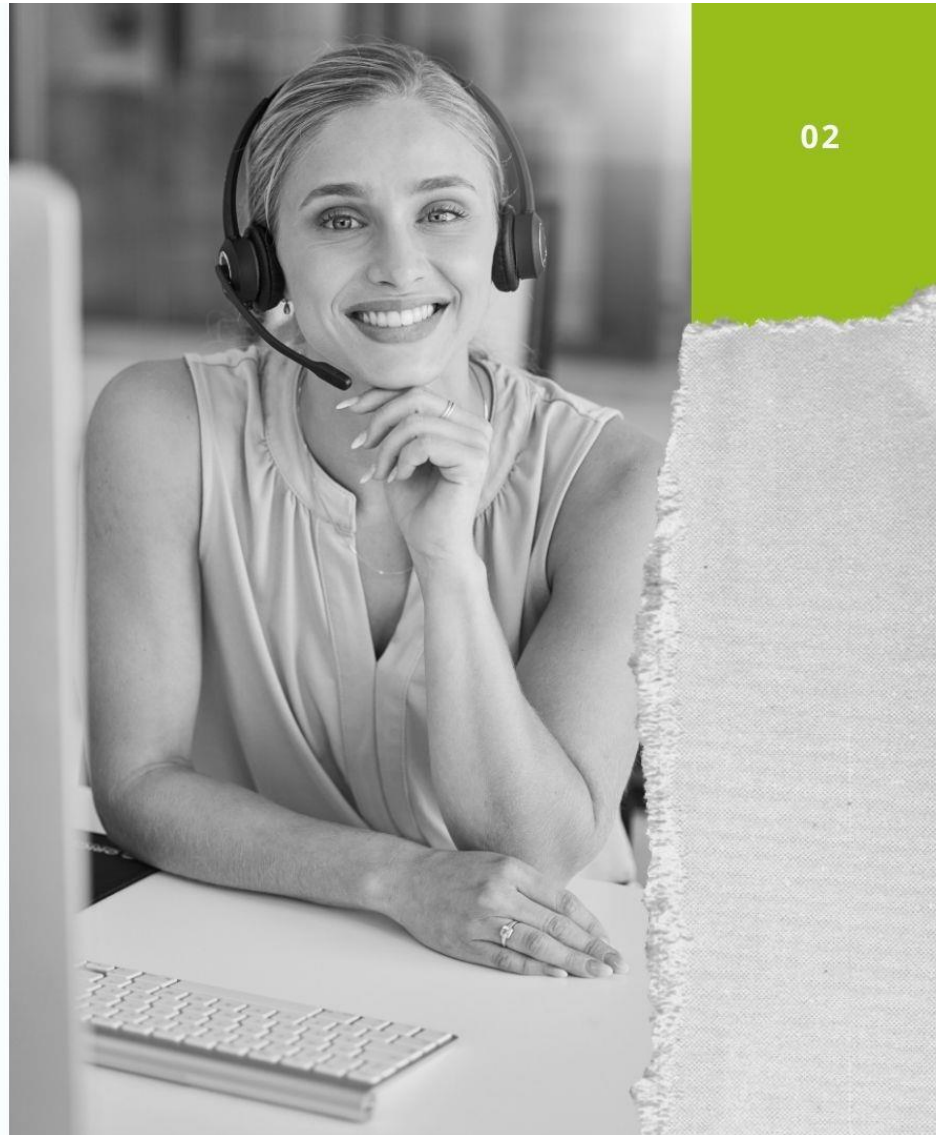
EN EL SERVICIO AL CLIENTE



1. IE a tu servicio

DANIEL GOLEMAN

“Es saber controlar nuestras emociones y manejar con más destreza nuestras relaciones.”



02



SU OBJETIVO ES:

Saber manejar las situaciones en las que aparecen emociones incontrolables, utilizando técnicas y estrategias que nos permitan reflexionar y pensar cuál es la mejor opción.

03

El perfil ideal



- Vas a ocupar tu celular o computadora con acceso a internet.
- En equipo investiguen 3 características que demuestra una persona con un alto nivel de Inteligencia emocional.
- Analicen y ejemplifiquen como esas características se pueden aplicar en el servicio al cliente.
- Expongan sus resultados y conclusiones.
- Juntos crearemos el perfil ideal de servicio al cliente con Inteligencia Emocional.

CARACTERÍSTICAS



1. No es perfeccionista
2. Reconoce sus fortalezas y debilidades
3. Se motiva a sí mismo
4. Siente empatía hacia los demás
5. No se aferra al pasado
6. Se concentra en lo que hace
7. Equilibra el trabajo y la vida personal
8. Sabe cuando decir que no
9. Se adapta a los cambios
10. Tiene correcto manejo de las emociones



¿Qué es el coeficiente emocional?

Es la capacidad de cada persona para reconocer los sentimientos propios y ajenos, expresarlos y, además, tener la habilidad suficiente para controlarlos.

La inteligencia emocional se mide a través de evaluaciones. Una persona responde una serie de preguntas y al hacerlo, obtiene una puntuación específica para cada una de las cinco subcategorías individuales que conforman el CE, así como una puntuación general.



Así como un CI alto puede predecir puntuaciones altas en los exámenes, un CE alto puede predecir el éxito en situaciones sociales y emocionales.

Mide tu coeficiente emocional



- Contesta el cuestionario que te ayudara a determinar tu índice de coeficiente emocional.

Modelo de la IE



Competencias
personales

AUTOCONCIENCIA

Escuchar y reconocer tu cuerpo físico; tu mente, tus acciones, tu forma de percibir el mundo; y tu espíritu, personalidad, valores, sentimientos y conductas

AUTOCONTROL

Respuesta y canalización adecuada de tu emoción y comportamiento. Expresarte sin dañarte o dañar a otros

AUTOMOTIVACIÓN

Ver el lado positivo de las cosas.
Que puedes aprender de esto.



Competencias
interpersonales

EMPATÍA

Conciencia social. Reconocer las emociones en los demás. Capacidad de comprender los sentimientos de los otros y poder leer sus mensajes no verbales

HABILIDADES SOCIALES

Como te relacionas con las demás personas en determinadas situaciones

TEMA 2.

Conoce las emociones

2. Conoce las emociones

“Las emociones son los mejores sirvientes o los peores tiranos”.



Todas mis emociones de
un día en una solo foto...





LA MATEAS. Esas emociones básicas



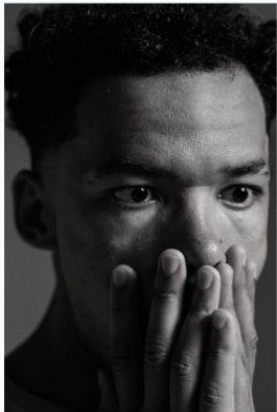
De acuerdo con Darwin, las emociones funcionan como un método de supervivencia que nos permite actuar rápidamente ante amenazas.

William James y Carl Lange sugieren que las emociones se presentan como respuestas fisiológicas, es decir, primero el cuerpo reacciona ante una situación y, como consecuencia, aparecen las emociones.

El significado etimológico del término emoción es: el impulso que induce la acción.

Emociones que experimenta el cliente

MIEDO



ALEGRÍA



TRISTEZA



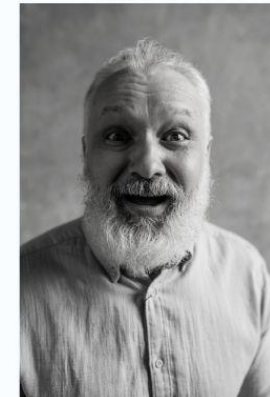
ENOJO



ASCO



SORPRESA

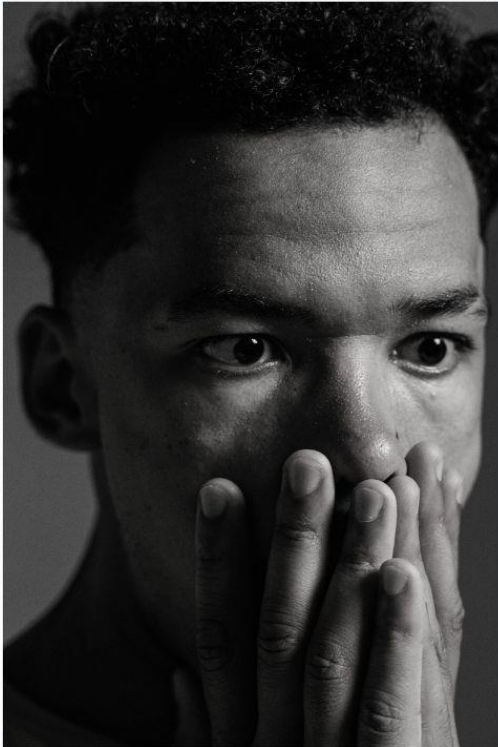


Conoce las emociones de tus clientes



- La instructora les asignará un grupo de emociones
- En equipo lean las características de las emociones que les tocaron (diapositivas de apoyo)
- Analicen cómo sus clientes han expresado esas emociones en situaciones de servicio
- Compartan con el grupo sus conclusiones

MIEDO



¿CUÁNDO APARECE?

Ante un peligro o incertidumbre. Ayudar a reaccionar, escapar o prepararse para la respuesta.

¿QUE SENSACIONES SE TIENEN?

Músculos duros, pulso y respiración acelerado, temperatura del cuerpo baja, ganas de salir corriendo.

¿CÓMO SE PUEDE EXPRESAR?

Silencios, gritos, bloqueo, huida.
Cejas juntas y bajas, sudor, ojos abiertos, los labios se estiran hacia atrás o se separan.

¿QUÉ PODEMOS HACER?

Dar ayuda, pedir calma, observar con atención, utilizar pausas, tomar conciencia, contarlo a alguien.

ALEGRÍA



¿CUANDO APARECE?

Cuando pasa algo agradable, se satisface una necesidad, logro de meta, recuerdos agradables.



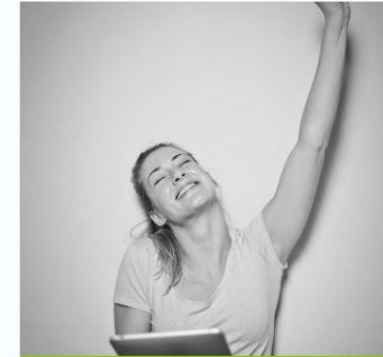
¿QUE SENSACIONES PODEMOS TENER?

Pulso acelerado, ganas de saltar, motivación, energía.



¿CÓMO SE PUEDE EXPRESAR?

Ojos cerrados o casi, carcajadas, sonrisas, cara relajada, contacto cercano.



¿QUÉ PODEMOS HACER?

Sonreír, respirar, compartirlo con alguien, ayudar a expresar, experiencias memorables

¿CUANDO APARECE?

Cuando el servicio no es lo que esperamos, perdemos algo, cuando vivimos algo que nos hace daño o es incómodo.

¿QUE SENSACIONES PODEMOS TENER?

Poca fuerza para hablar o movernos, pulso y respiración acelerados, el apetito cambia, frío, dolor en el corazón, ganas de estar solo.

¿CÓMO SE PUEDE EXPRESAR?

No quiere hablar, déjame, suspiros, vete, estoy bien, no me pasa nada. Mirada al suelo, sin sonrisa, rojeces al llorar, lágrimas.

¿QUÉ PODEMOS HACER?

Escuchar, ofrecer ayuda, hacer algún compromiso, dejar expresar, conectar con el lugar y momento.

TRISTEZA





ENOJO

¿CUANDO APARECE?

Nos prepara, da fuerza para defendernos de los peligros, Cuando no sucede como lo queremos, nos desagrada, hace daño o parece injusto. Esperas largas, productos no deseados, servicios de mala calidad, falta de atención

¿QUE SENSACIONES PODEMOS TENER?

Mucha energía, la temperatura sube, ganas de estar solo, músculos tensos, ganas de defenderse, dolor de estómago, pulso acelerado.

¿CÓMO SE PUEDE EXPRESAR?

Gritos, golpes, manoteo, silencio, no. Puños apretados, ojos y fosas nasales abiertas, rojeces, tensión en los labios, dientes apretados, ceños fruncidos.

¿QUÉ PODEMOS HACER?

Escuchar, guardar silencio, recapitular, ayudar a respirar, hacer una pausa, pedir ayuda, no engancharse.



ASCO



¿CUANDO APARECE?

Cuando algo es peligroso, molesto o desagradable. Nos protege de objetos peligrosos o enfermedades para el cuerpo. Nos aleja de algo que no nos gusta.

¿QUE SENSACIONES PODEMOS TENER?

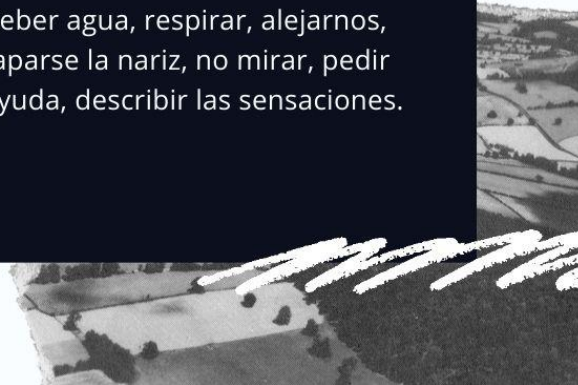
Mareos, fatiga, músculos duros, dolor de estómago, sensación de huida, respiración acelerada.

¿CÓMO SE PUEDE EXPRESAR?

Impaciencia, huida, falta contacto visual, boca abierta, cejas caídas, ceño fruncido, labios apretados, nariz arrugada, labio superior levantado.

¿QUÉ PODEMOS HACER?

Beber agua, respirar, alejarnos, taparse la nariz, no mirar, pedir ayuda, describir las sensaciones.



¿CUANDO APARECE?

Cuando algo es nuevo, extraño o inesperado. Nos ayuda a saber qué hacer en una situación nueva. Es de corta duración y puede acompañarse de alegría o miedo.

¿QUE SENSACIONES PODEMOS TENER?

Mente en blanco, dificultad para decidir, respiración acelerada, calor corporal, ritmo de corazón lento, ganas de gritar.

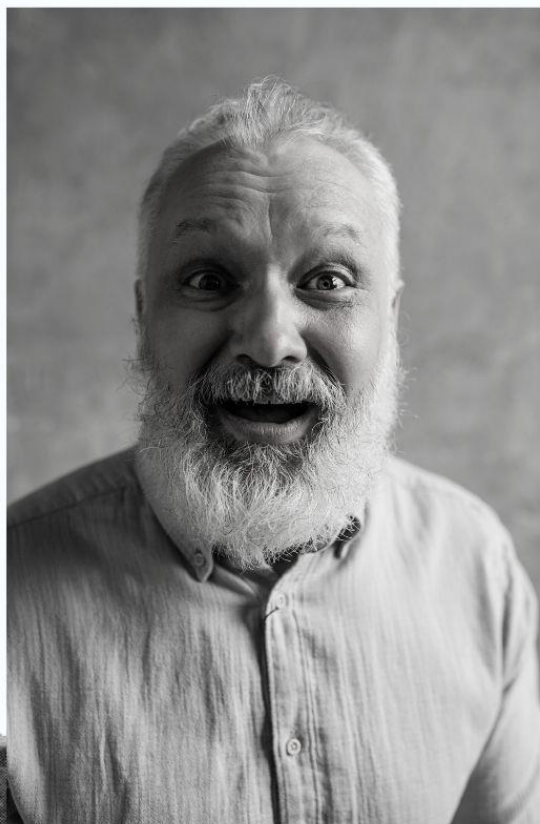
¿CÓMO SE PUEDE EXPRESAR?

Dudas, incredulidad, cejas elevadas, boca abierta, ojos muy abiertos mandíbula caída, sudoración.

¿QUÉ PODEMOS HACER?

Informar, tranquilizar, preguntar dudas, sonreír, respirar con calma, contar la experiencia.

SORPRESA



Componentes de la emoción

1. SITUACIÓN

Evento que evoca la emoción
(persona, lugar, momento, y
evento que se comparte)



2. SENSACIÓN

Lo que se percibe en mi cuerpo
por encima de la superficie de
mi piel o en mis órganos
internos



3. EMOCIÓN

Reacción compleja de tipo fisiológico,
involucra intenso nivel de actividad,
cambios viscerales y de conducta



6. SATISFACCIÓN

Satisfacemos alguna necesidad
de nuestra persona

5. ACCIÓN

Comportamiento, conducta o
decisiones que realizamos ante
un sentimiento.



4. SENTIMIENTO

Reacciones tanto a estímulos
internos o externos más sutiles
que las emociones

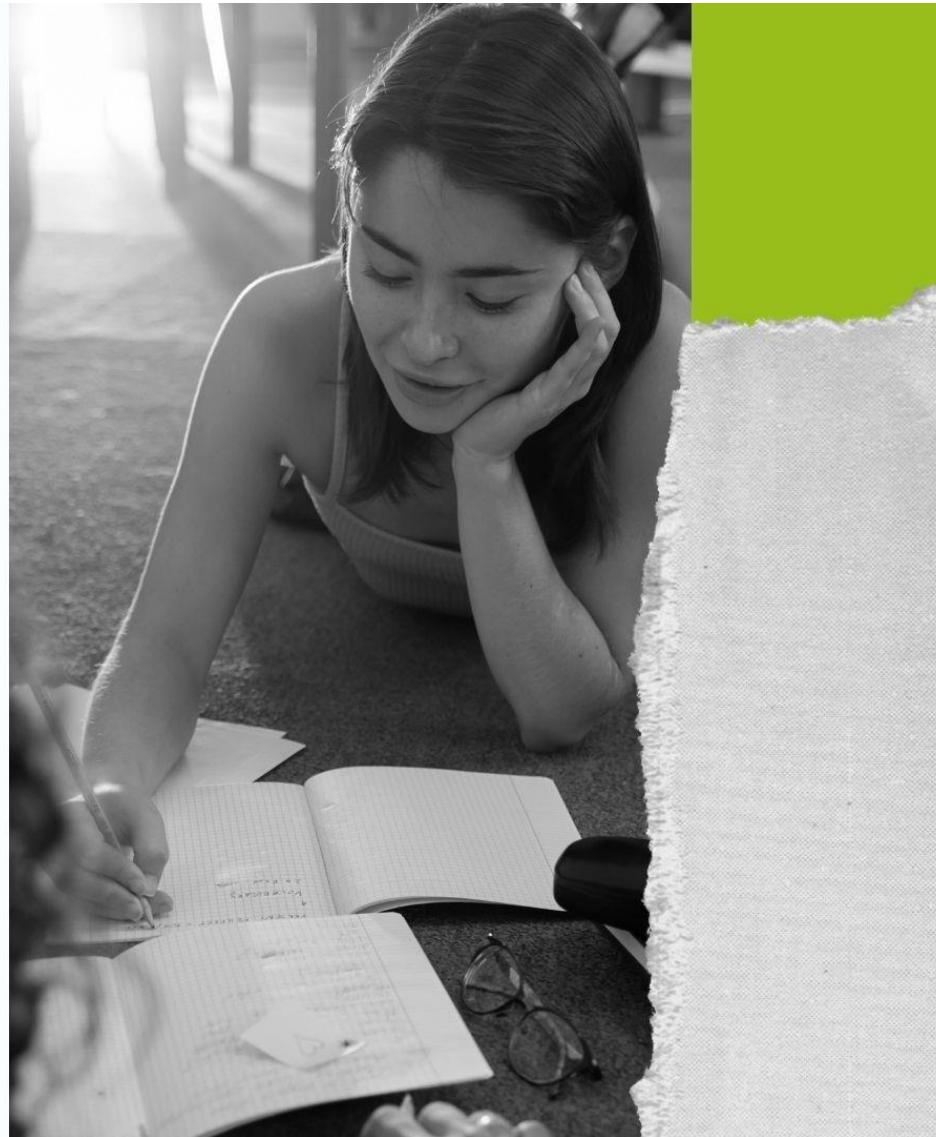


TEMA 3.

Competencias para la excelencia personal

“Nosce tu ipsum”.

3. Competencias para la excelencia personal

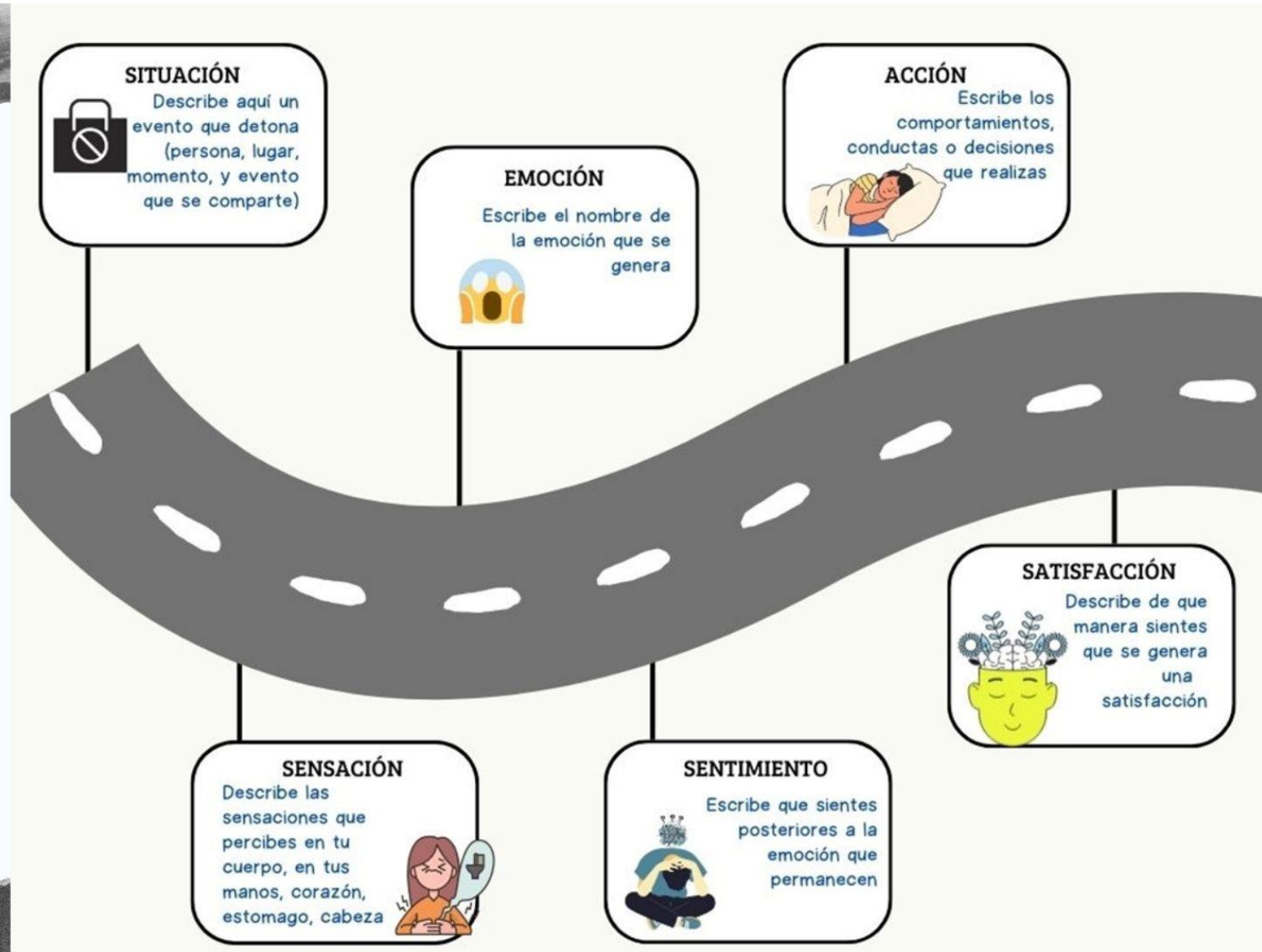


Conocerse a uno mismo

- Es más que adquirir un conocimiento de algo que captamos a través de los sentidos.
- Es la capacidad para determinar lo que desde nuestra escala de valores nos es importante.
- Es la forma en que nuestras creencias “modifican” la realidad que observamos.
- Es reconocer quiénes somos y que esta forma de estar en el mundo quizá no sea suficiente para alcanzar lo que nos proponemos.



El proceso emocional



Las emociones a diario



Bitácora emocional diaria, realiza el registro de estos puntos:

- Describe la situación cómo ocurrió
- Escribe el nombre de la emoción que sentiste

¿Qué sucedió?	Emoción
Escuché que mi jefe recibió una felicitación por el buen desempeño que tenemos como equipo de servicio	Alegría
Un cliente me gritó y amenazó con tomar represalias	Miedo

Las emociones a diario



Revisa tus notas para saber con qué frecuencia percibes las emociones y en que situaciones

Pregúntate:

- ¿Hay ciertas horas del día en que experimento estas emociones?
- ¿Qué estaba sucediendo en esos momentos?
- ¿Notas que ciertas personas o situaciones cuando ofrezco servicio desencadenaron las emociones?
- ¿Qué maneras de afrontar cada emoción te funcionan mejor y cuáles no?

Es mejor hacer un seguimiento emocional durante 1 o 2 semanas.

¿Qué es el control emocional?

Es la regulación de la manifestación de una emoción. Se desarrolla la capacidad para:

- Decidir qué pensar, no perder el control y mantenerse íntegro.
- Descargar la energía negativa acumulada y canalizarla a un estado consciente.
- Conversar interna y continuamente para reflexionar y buscar las mejores soluciones.
- Modificar el estado anímico de inmediato.



Las emociones a diario



Bitácora emocional diaria, realiza el registro de estos puntos:

- Describe la situación cómo ocurrió
- Escribe el nombre de la emoción que sentiste
- Si vieras lo que ocurrió como un espectador, describe cómo te veías o sentías
- Evalúa si pudiste actuar de otra forma y que pudiste hacer diferente

¿Qué sucedió?	Emoción	Observador	¿Qué acción podría cambiar?
Escuché que mi jefe recibió una felicitación por el buen desempeño que tenemos como equipo de servicio	Alegría	Sonrei, mi corazón latía rápidamente, empecé a gritar y dar de brincos en el almacén.	Evitar la euforia con los gritos y los brincos frente a los clientes.
Un cliente me gritó y amenazó con tomar represalias	Miedo	Me paralicé, empecé a tartamudear, lloré	Respirar con calma y observar si estaba segura.



¿Qué debemos entender por regulación emocional?



- También conocida como Autorregulación o Gestión Emocional.
- Es la habilidad de lidiar con los propios sentimientos, adecuándolos a cualquier situación.
 - Las personas que carecen de esta habilidad caen constantemente en estados de inseguridad, mientras que aquellas que poseen un mejor control emocional tienden a comunicarse asertivamente.

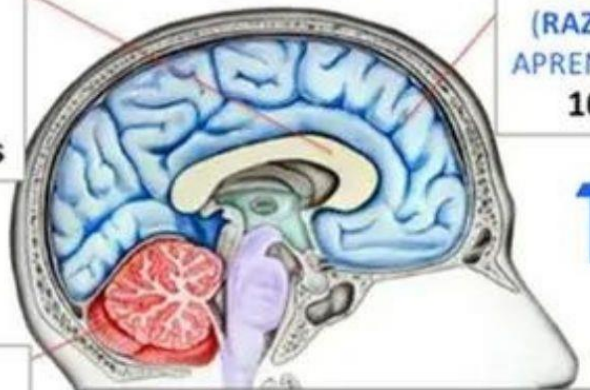
Los "3 cerebros" (cerebro triuno)



CEREBRO LIMBICO
(EMOCION, INTERACTUAR, ALIMENTARSE, REPRODUCIRSE)
+200 Millones de años

85%

CEREBRO REPTILIANO
(INSTINTO, SOBREVIVIR, REACCIONAR, RESPIRAR, DORMIR, DESPERTAR, RITMO CARDIACO)
+500 Millones de años

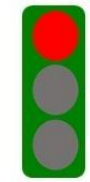


CEREBRO CORTICAL o NEOCORTEX
(RAZON, LENGUAJE, APRENDIZAJE, LOGICA)
100.000 años

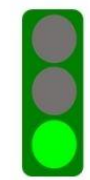
15%

nuestras decisiones ..

Paul Mac Lean

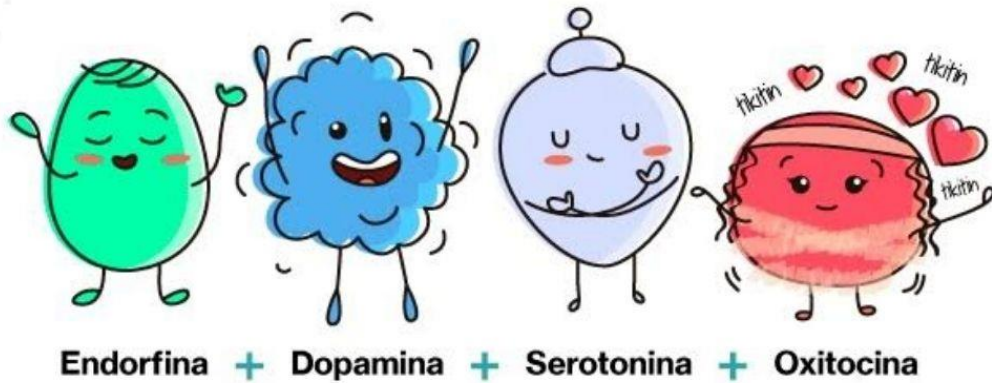


MODO DEFENSA:
❖ Cortisol
❖ Estrés
❖ Cerrado a comunicación



MODO APERTURA:
❖ Oxitocina
❖ Regeneración
❖ Apertura a comunicación

¿En qué team andas hoy?



Adrenalina

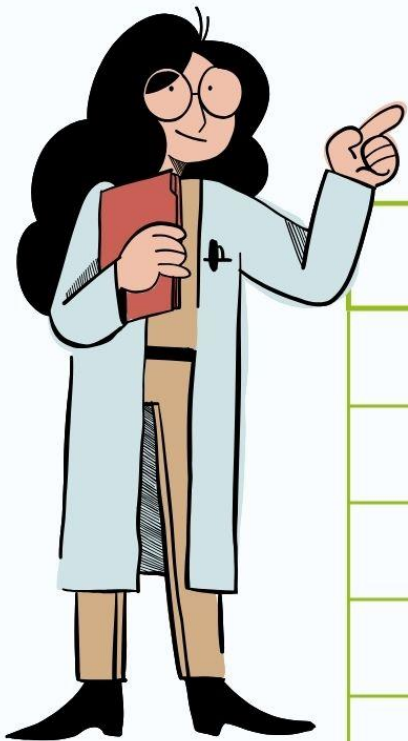


Cortisol



Ideas para la regulación emocional

- Considerando la MATEAS identifica una acción o comportamiento que te ayudaría a regular las emociones



Emoción	¿Cómo podría regularla?
Miedo	
Alegría	Hablar con calma
Tristeza	
Enojo	
Asco	
Sorpresa	



AUTO MOTIVACIÓN

- Es la energía vital de llegar a la meta con optimismo, humor, sin importar las circunstancias u obstáculos.
- Descubre tus motores en la vida.
- Conoce aquello por lo que debes luchar todos los días.

- "MOVERE" Moverse hacia..."
- Tendencias emocionales que facilitan la obtención de metas
- AFÁN DE TRIUNFO: Esforzarse por mejorar o destacar
- COMPROMISO: Alinearse a la visión y objetivos.
- INICIATIVA y OPTIMISMO: Aprovechar oportunidades y aceptar obstáculos.

MOTIVACIÓN



TEMA 4.

Calidad y calidez en el servicio al cliente

4. Calidad y calidez en el servicio al cliente





SERVICIO



Capacidad para realizar el trabajo con base en el conocimiento de las necesidades y expectativas de los clientes, reflejando un trato amable y cordial, de interés por la persona y por la solución a sus problemas.



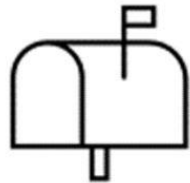
Instalaciones



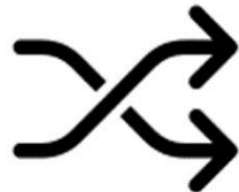
Relación con el usuario



Contacto cara a cara



Promesas y cumplidos



Comunicación

ELEMENTOS DEL SERVICIO

Sirven para garantizar un servicio de calidad



CADENA DE FAVORES



- ¿Qué comportamientos observas en estas personas?
- ¿Qué tiene que ver esto con la inteligencia emocional?



LA CULTURA DE SERVICIO

Para generarla es necesario que las personas que integran la organización desarrollen una clara conciencia de esos beneficios, para que su voluntad de servir sea producto de una convicción, de una elección consciente de vivir y practicar ese valor.

GENTE OFRECE SERVICIO EXCEPCIONAL

QUE UN



¿Qué hacen esas personas para dar una atención y servicio que jamás olvidarás?



Apreciando mi actitud de servicio



Considerando situaciones cotidianas de servicio al cliente identifica tus valores agregados

- Recuerda al menos 3 halagos o reconocimientos que has recibido por parte de clientes o compañeros cuando les das un servicio.
- Reconoce en ti al menos 3 cualidades que te distinguen al momento de proporcionar un servicio y que te llevan a cumplir tus resultados.
- Realiza una lista de estas cualidades o comportamientos y compártelas en plenaria.

CARACTERÍSTICAS

PERSEVERAN EN LA ACTITUD POSITIVA

CONOCEN AL CLIENTE

ESCUCHAN, EXPRESAN Y CONFIRMAN

CUIDAN SU LENGUAJE NO VERBAL

CUIDAN SU EXPRESIÓN FACIAL

FORMULAN PREGUNTAS INTELIGENTES

INTELIGENCIA EMOCIONAL

1. FAB

Por sus siglas en inglés Features (características), Advantages (ventajas) y Benefits (beneficios)

2. ELI5

Hace referencia a la frase "Explain it like I'm 5 years old" Utiliza un lenguaje directo y fácil de entender. Transmite mensajes claros para todos.

Técnicas de servicio para hacer felices a tus clientes

3. HEARD

Escucha, empatiza, discúlpate, resuelve y diagnostica (evítalo en el futuro)

4. DE INTERROGACIÓN

Haz preguntas para obtener información valiosa y sobrellevar la situación con éxito

5. LENGUAJE POSITIVO

Usa las palabras correctas, en la situación adecuada. Evita decir NO. Postura amable, comunícate con honestidad y demuestra interés real.

LEALTDA



SINÓNIMO DE FIDELIDAD

Genera en las personas sentimientos positivos, sentido de pertenencia, compromiso a largo plazo



ASOCIADA A LA CONFIANZA

Personas que acatan normas y cumplen los acuerdos tácitos o explícitos



CULTURA DE SERVICIO

Forma de vida que envuelve a la organización entera, y que produce cambios específicos en la estructura.



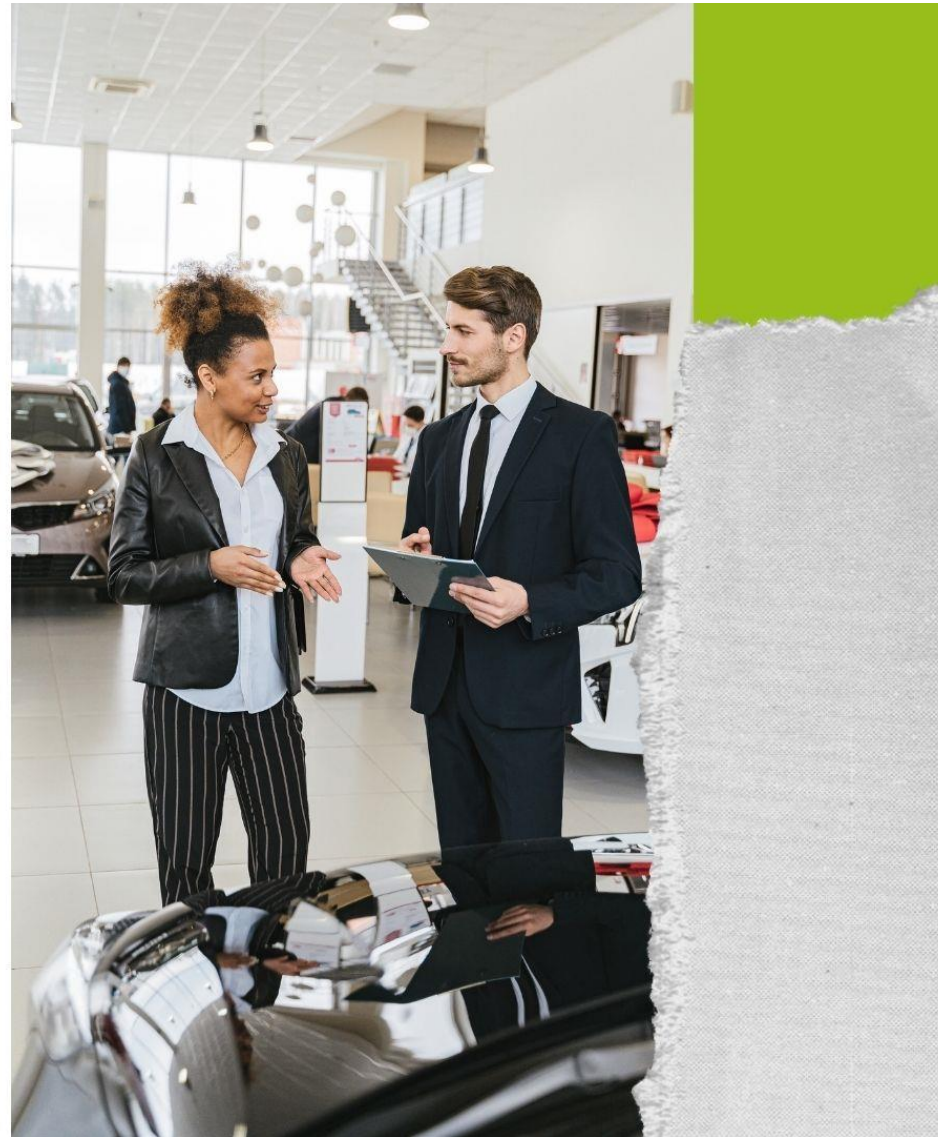
PATRIMONIO

Cuando fallamos la mayoría de los clientes insatisfechos se van, generando pérdidas para todos

TEMA 5.

Competencias de la IE en el servicio al cliente

5. Competencias de la IE en el servicio al cliente



Entender al cliente y responder
en consecuencia.



LA EMPATÍA

- Comprensión de la forma de “estar en el mundo” del cliente.
- De su realidad interna, personal y única, eliminando todo pre-supuesto (juicio).
- Entender cómo la vive, sus emociones y cómo se le presenta en la conciencia.
- Ayudar al cliente a tomar conciencia de lo que percibe y de lo que no, para promover la satisfacción de sus necesidades y su confianza contigo y la organización.



TÉCNICAS DE EMPATÍA PARA DAR SERVICIO

1. Llama a las personas por su nombre y recuerda su personalidad
2. Observa su lenguaje no verbal.
3. Descubre la emoción que hay detrás de su comportamiento.
4. Acércate a una persona con la intención de escucharla el 80% del tiempo. Fíjate en el tono, la postura, expresión, mirada y los silencios.
5. Intenta imaginarte qué le motiva a actuar o pensar de determinada manera. .



TÉCNICAS DE EMPATÍA PARA DAR SERVICIO

6. Evita hacer interpretar, juzgar, opinar o dar sermones.
7. Parafrasea, reformula el mensaje agregando la emoción que se denota en la persona y verifícala.
8. Demuestra que te importa. Haz que los clientes sean parte de la solución.
9. Busca intereses en común.
10. Comprende sus prioridades.

Empatía. Tus respuestas



Considerando situaciones cotidianas de servicio al cliente responde a las siguientes reflexiones:

- ¿Qué tan eficiente eres para escuchar al cliente?
- ¿Qué tan fácil te resulta “espejear” al cliente?
- ¿Qué tan dispuesto estás para ayudar al cliente a satisfacer sus necesidades?
- ¿Cuán sensible eres hacia las pistas emocionales, a puntos de vista y necesidades del cliente?
- ¿En qué grado integras al cliente en las decisiones para satisfacer sus necesidades?

CONOCER A LOS DEMÁS

La tipología DISC permite reconocer los comportamientos de las personas, a través de cuatro tendencias, para atenderlos de acuerdo a sus características predominantes.

01



<https://www.mydiscprofile.com/es-mx/free-personality-test.php>

Decidido
Competitivo
Exigente
Agresivo
Brusco
Arrogante



COMO TRATAR AL DECISIVO

Lenguaje Corporal: Mantener la distancia, saludo firme, contacto directo a los ojos, gestos controlados, se inclina hacia delante.

Tono de Voz: Fuerte, claro, elevado, confidente, directo.

Ritmo (al hablar y actuar): Rápido - abrupto

Palabras y Contenido: "Gane", "guíe al grupo", "resultados", "ahora", "nuevo", "reto".

Palabras que no se deben utilizar:

- 1) Interrupciones frecuentes
- 2) "Siga instrucciones"
- 3) "En mi opinión"



COMO TRATAR AL INTERACTIVO

Lenguaje Corporal: Se acerca, toca, relajado, buen humor, contacto de ojos amigable, gestos expresivos.

Tono de Voz: Entusiasta, modulación alta y baja, amigable, lleno de energía.

Ritmo (al hablar y actuar): Rápido, se salta partes.

Palabras y Contenido: "Divertido", "siento", "sociable", "le hará verse bien", "emocionante"

Palabras que no se deben utilizar:

- 1)Teórico
- 2)Lo mismo para todos
- 3)Sofisticado
- 4)Requiere estudio



COMO TRATAR AL CUMPLIDO

Lenguaje Corporal: Relajado, metódico, inclinación hacia atrás, contacto amigable a los ojos, pocos gestos

Tono de Voz: Cálido, suave, consistente, muy bajo

Ritmo (al hablar y actuar): Lento-Lógico

Palabras y contenido: "Paso a paso", "ayúdame", "garantizado", "prometido", "piénselo"

Palabras que no se deben utilizar:

- 1) Cambio substancial
- 2) Innovador
- 3) Jugar para ganar



COMO TRATAR AL SERENO

Lenguaje corporal: Mantenga su distancia, postura firme, mirada directa a los ojos, no haga gestos

Tono de Voz: Controlado, directo, pensativo, poca modulación

Ritmo (al hablar y actuar): Lento – metódico.

Palabras y Contenido: “Estos son los hechos”, “sin riesgo”
“probado”, “análisis”, “garantías”

Palabras que no se deben utilizar:

- 1) No está listo
- 2) No educado
- 3) Experimental



19

Habilidad social



Es la capacidad de una persona para:

- Manejar bien las emociones en una relación comercial o de servicio
- Interpretar adecuadamente las situaciones y las redes sociales
- Interactuar sin dificultar
- Utilizar habilidades para persuadir y orientar, negociar y favorecer la satisfacción del cliente.



Comunicación para desarrollar habilidades sociales.

Asertividad. Habilidad para transmitir y recibir los mensajes, sentimientos, creencias u opiniones de una manera honesta, oportuna y respetuosa.



Modelo de comunicación asertiva, no violenta

Expresar lo que me pasa, sin juicios ni interpretaciones...		Expresar con empatía lo que vive el otro...
"Cuando me dices que ustedes quieren anular el contrato que tenemos establecido, sin tomarnos en cuenta..."	1. OBSERVACIONES	"Cuando dices que soy egoísta..."
"Me siento enojado porque tendremos que devolver el cargamento al almacén..."	2. SENTIMIENTOS	"IMAGINO que te sientes inconforme y molesto..."
Por lo que necesito que respetemos los compromisos y responsabilidades adquiridos..."	3. NECESIDADES	"Porque necesitas que se tomen en cuenta la situación y necesidad de tu empresa, ¿ES ASÍ..."
"Por ello propongo que evaluemos una solución de entregas periódicas, como está estipulado, si así nos favorece a ambos" ...	4. PETICIÓN	"Por ello te propongo que, no tomemos decisiones precipitadas y evaluemos otras formas de entrega... ¿ESTÁ BIEN ASÍ...?"

Habilidades sociales para servir

Considerando situaciones cotidianas de servicio al cliente completa la tabla:



Expresar lo que me pasa, sin juicios ni interpretaciones...		Expresar con empatía lo que vive el otro...
	1. OBSERVACIONES	
	2. SENTIMIENTOS	
	3. NECESIDADES	
	4. PETICIÓN	



**POR SU
ATENCIÓN
¡GRACIAS!**

COFIDE®
CAPACITACIÓN EMPRESARIAL

CONTÁCTANOS



PÁGINA WEB

www.cofide.mx



TELÉFONO

01 (55) 46 30 46 46



DIRECCIÓN

Av. Río Churubusco 594 Int. 203,
Col. Del Carmen Coyoacán, 04100
CDMX

SIGUE NUESTRAS REDES SOCIALES



COFIDE



Cofide SC



Cofide SC



@cofide.mx