

# Técnica asertiva

Qué significa	Ejemplo fácil
 <b>Decir las cosas con respeto</b> Hablar con educación, aunque no estés de	“Entiendo lo que dice, pero según la norma, no puedo hacer eso”
 <b>Escuchar antes de responder</b> Déjár qué el cliente hable sin interrumpir	“Le escucho, cuénteme qué ha pasado”
 <b>Usar un tono tranquilo</b> No gritar ni sonar enfadado	Hablar despacio y con voz amable
 <b>Explicar con claridad</b> Decir las cosas de forma fácil para que el cliente entienda	“Puede cambiar el producto en los próximos 15 días”
 <b>Mostrar empatía</b> Entender como se siente el cliente	“Comprendo que esto le haya molestado, voy a ayudarle”
 <b>Decir “no” de forma educada</b> Rechazar una petición sin ser grosero	“Lo siento, no puedo hacer eso, pero puedo ofrecerle otra opción”