

ACTIVIDAD 1.4.

Módulo 1	Identificación de los elementos que conforman la comunicación.
Lección 4	Las técnicas de escucha activa y empatía

- 1. Si no practicas la escucha activa con un cliente, ¿qué DOS problemas pueden surgir? (Marcar dos opciones)**
 - A. El cliente podría sentirse ignorado o poco valorado.
 - B. Se mejora la relación de confianza entre el cliente y el repartidor.
 - C. Es menos probable que surjan malentendidos o errores en la entrega.
 - D. Aumentan las probabilidades de errores en la información recibida y el servicio ofrecido.
 - E. Se genera una experiencia de cliente positiva y satisfactoria.
- 2. ¿Cuál es una buena manera de verificar que has entendido correctamente el problema del cliente? (Marcar una opción)**
 - A. Asumir que ya has entendido y proceder con la entrega.
 - B. Preguntar al cliente si quiere explicar el problema de nuevo.
 - C. Hacer preguntas de seguimiento para aclarar cualquier duda.
 - D. Resumir en tus propias palabras lo que el cliente ha dicho y confirmarlo con él.
 - E. Ignorar cualquier comentario del cliente y continuar con tu trabajo.
- 3. Si un cliente te dice que está muy molesto porque su paquete se perdió, ¿cómo podrías mostrar empatía en una frase? (Marcar una opción)**
 - A. "No es mi culpa que se haya perdido su paquete."
 - B. "Lamento mucho la situación, entiendo lo frustrante que debe ser para usted."
 - C. "Bueno, esas cosas pasan a veces."
 - D. "Si está enojado, puede hablar con el servicio de atención al cliente."
 - E. "¿Por qué no revisa de nuevo? Puede que esté equivocado."