

Técnica asertiva

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