



# Mapa de la empatía en el Servicio

Por: Perla Cuevas

22 noviembre, 2024

# El servicio es..

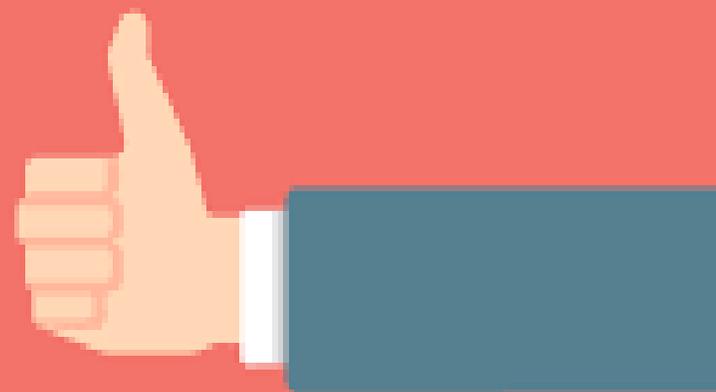
**"una actitud que hace que una persona sirva gustosamente a los demás y se sienta orgullosa de hacerlo, basada en sólidos valores y principios humanos, sobre la vida y el trabajo"**

Karl Albrecht

**SERVICIO AL  
CLIENTE**

**VS**

**EXPERIENCIA  
DEL CLIENTE**

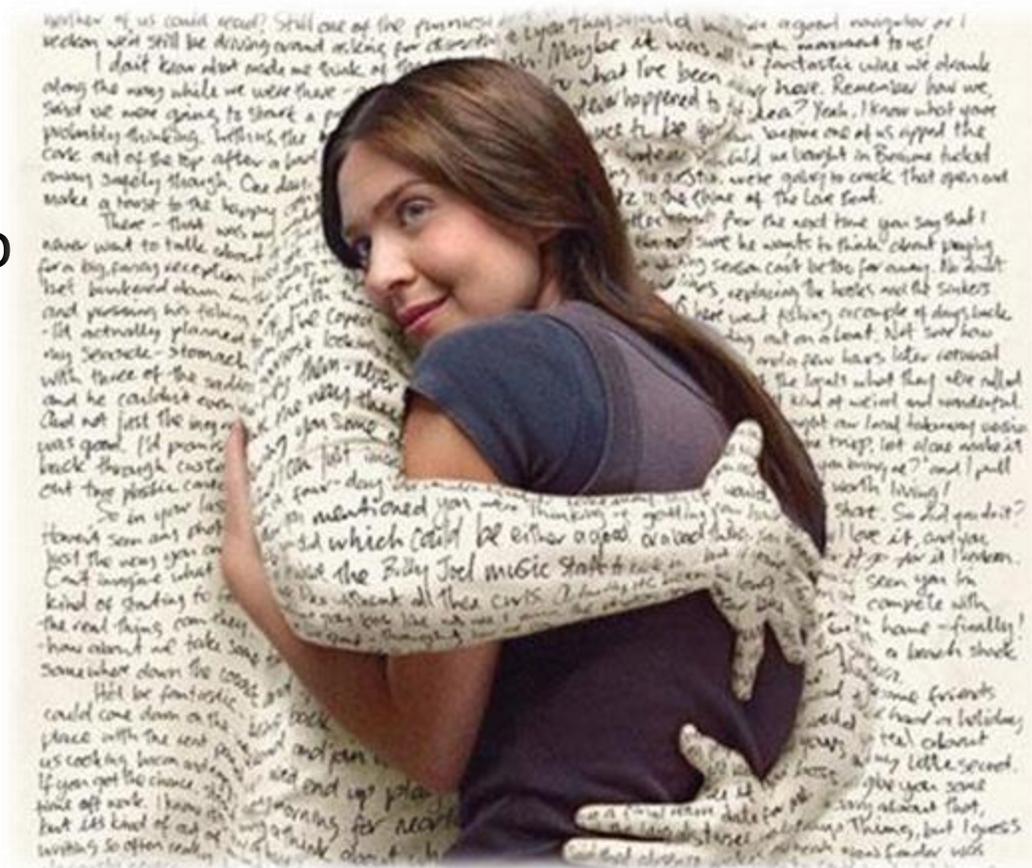


# Un Cliente es...

Una persona, no un **dato o una cosa**.

Necesita **sentir** que está tratando con otro **ser humano**, no con una máquina.

Necesita **sentir** que está siendo tratado con **dignidad y respeto**.





**Experiencia** de Cliente

# Experiencia del cliente

Cuándo tu eres el cliente, ¿Cómo te gustaría ser tratado?



**Veamos!**

# Experiencias

¿Alguna vez te has sentido así?



Experiencias

Y, ¿Así?

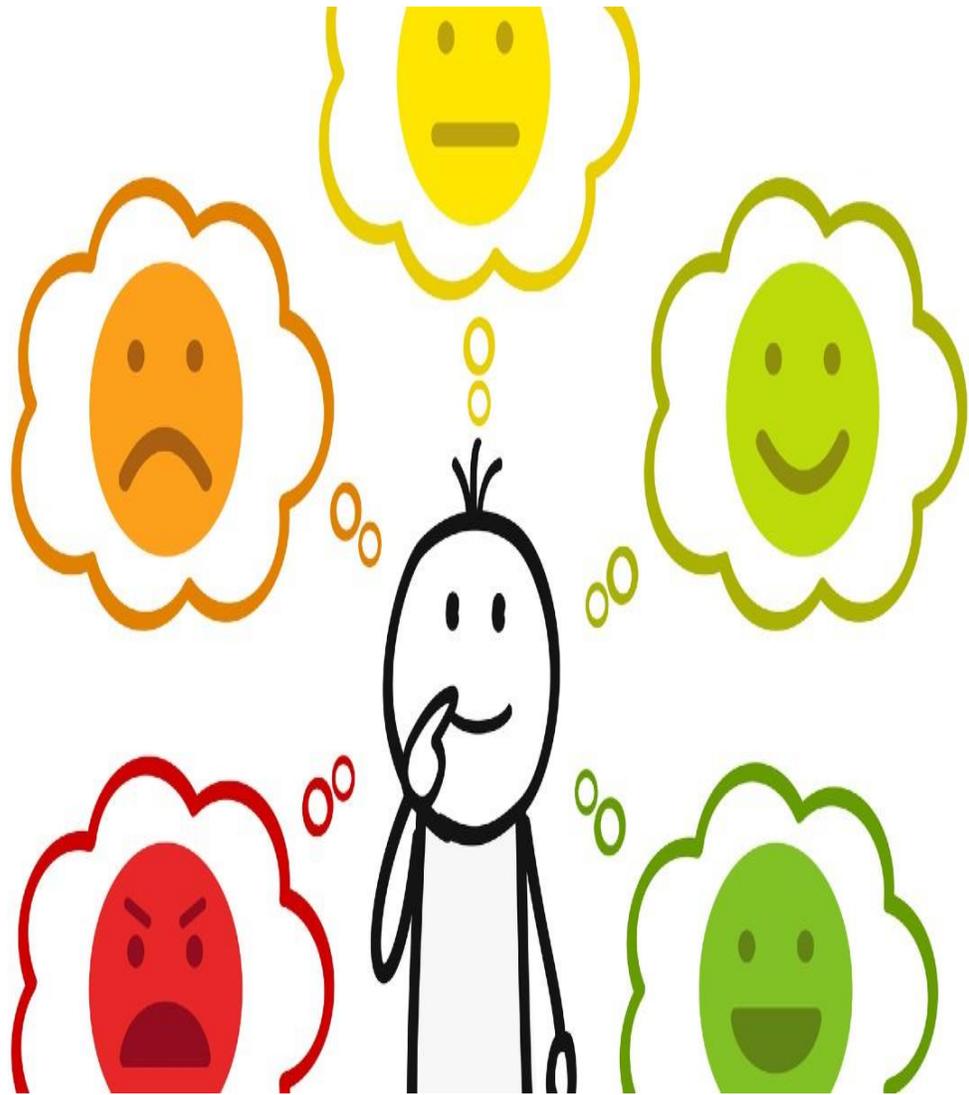


# Experiencias

¿De cuál te acordaste más rápido?



**!Piénsalo!**

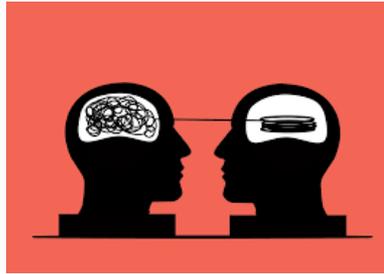


La *experiencia del cliente* tiene que ver con las **emociones**, con cómo se *siente el cliente* cuando interactúa con nosotros.

# Empatía Vs. Simpatía

## Simpatía

**Reconocimiento** superficial. Puede ser percibida como como distante o insuficiente en el servicio al cliente.



1. **Escuchar** la situación o problema de otra persona y brindar recomendación.
2. **Entender las emociones** de otra persona, a distancia
3. Proveer apoyo sin conocer que enfrenta la otra persona

**Ejemplo:** “Lamento que estés pasando por eso...”

## Empatía

**Conexión emocional** profunda. Genera confianza y soluciones personalizadas en el servicio al cliente.

1. **Conectar** con la emoción de otra persona, como si estuvieras experimentándola igualmente.
2. Crear una **conexión emocional**, al escuchar y estar presente.
3. La empatía te coloca en los zapatos de la otra persona. Crea un enlace y **entendimiento profundo y compasivo**.

**Ejemplo:** “Siento tu dolor y estoy aquí para ti completamente...”

# Empatía

## Capacidad cerebral

El cerebro tiene la habilidad de comprender y compartir **emociones** ajenas.

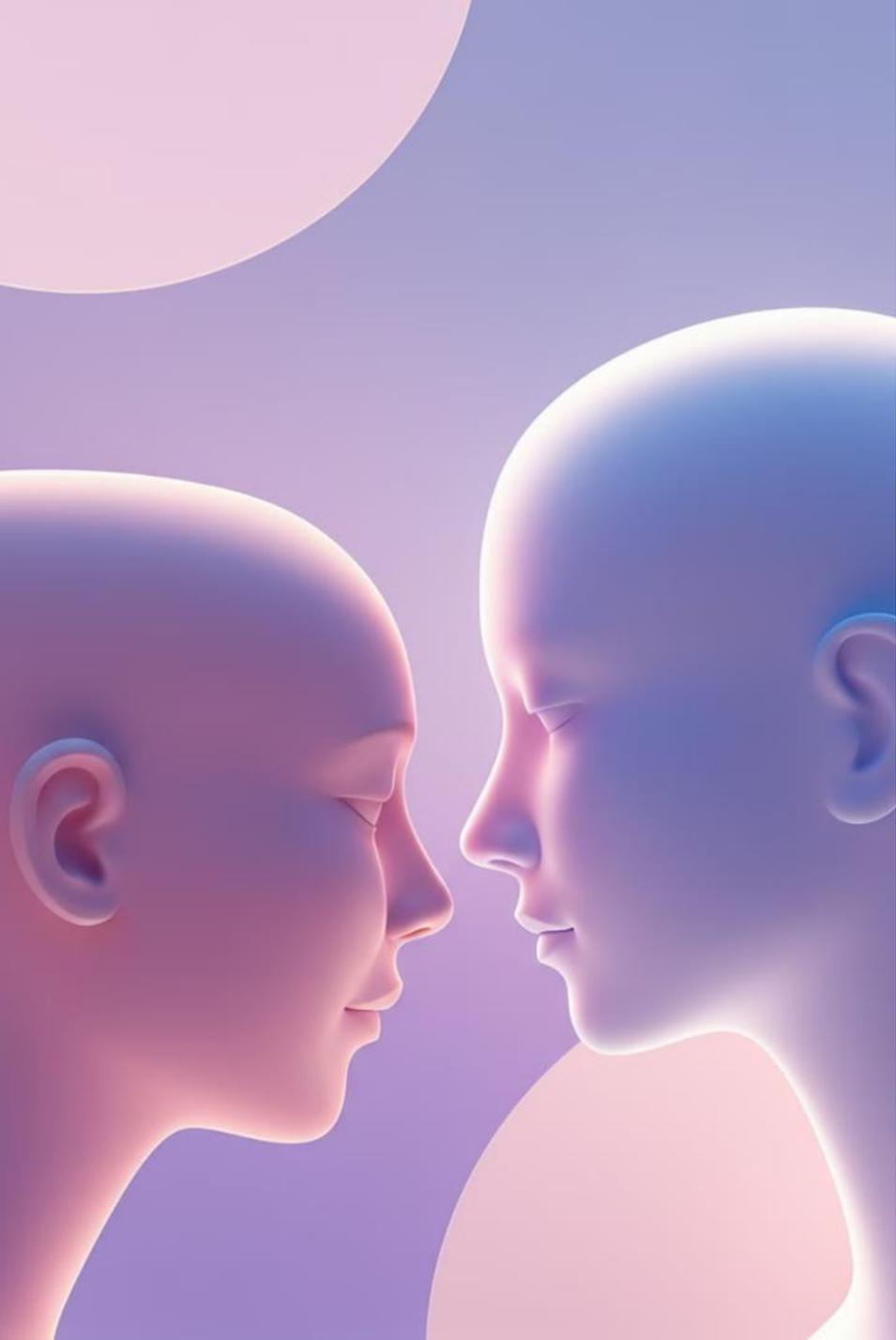
## Áreas cerebrales involucradas

Las **neuronas espejo**, la corteza prefrontal y el sistema límbico son cruciales.

## Tipos de empatía

La empatía cognitiva nos permite **entender**, mientras la emocional nos hace **sentir**.





# La Empatía y su Aplicación en el Servicio al Cliente

Cómo el **Mapa de la Empatía** puede transformar nuestras **interacciones** con los **clientes**.

# ¿Qué es el Mapa de la empatía?

## Herramienta para comprender

Entender mejor las **necesidades, emociones y percepciones** de los clientes.

## Enfocado en el cliente

Mediante este mapa, se pueden identificar los aspectos clave que impulsan el comportamiento y la toma de decisiones de los clientes.

## Mejorar la experiencia

Al comprender profundamente a los clientes, se pueden diseñar soluciones y servicios que se ajusten mejor a sus necesidades reales.

Al *mapear cuidadosamente la **experiencia del cliente***, podemos diseñar soluciones más relevantes y satisfactorias.



# El Mapa de la Empatía



## Pensamientos y sentimientos

Explora las emociones y reflexiones internas del cliente.



## Percepciones visuales

Analiza el entorno y las influencias visuales del cliente.



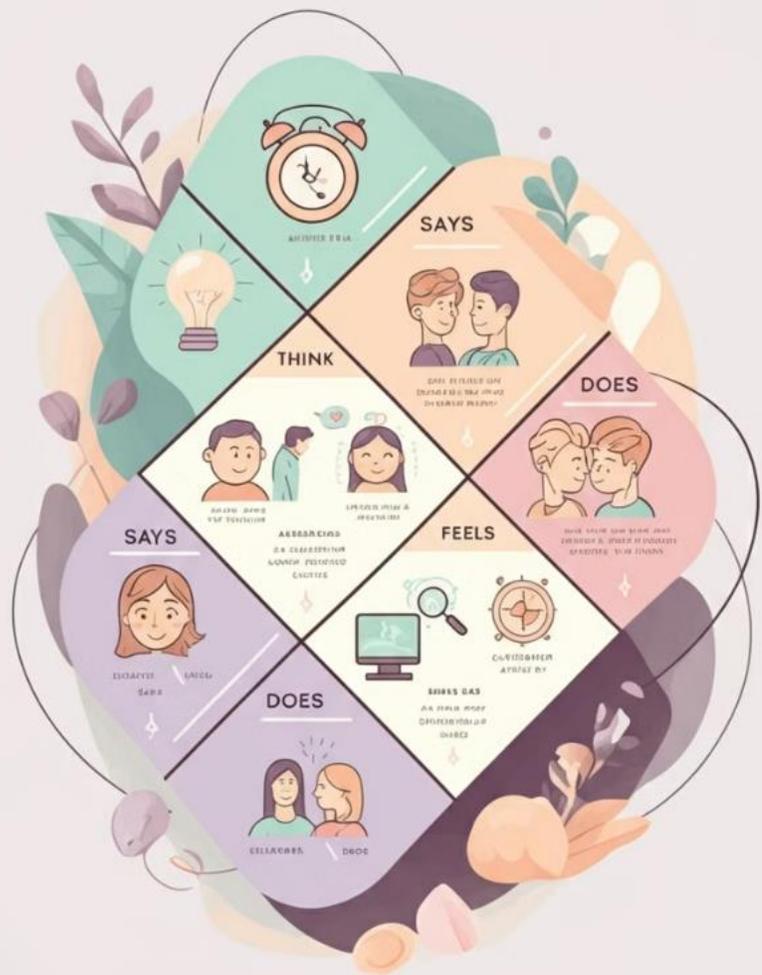
## Expresiones verbales y acciones

Observa el comportamiento y las declaraciones del cliente.



## Influencias auditivas

Identifica los mensajes y opiniones que recibe el cliente.



# Importancia de la empatía en el servicio público

## 1 Enfoque en los ciudadanos ciudadanos como clientes

Al adoptar una mentalidad de servicio al cliente, los servidores públicos pueden conectar mejor con las necesidades y preocupaciones de los ciudadanos a los que atienden.

## 2 Mejora de la confianza y calidad percibida

La empatía fomenta **relaciones más sólidas y duraderas entre los los ciudadanos y la administración administración pública**, mejorando mejorando la confianza y la percepción de calidad del servicio. servicio.

## 3 Relaciones duraderas

Cuando los servidores públicos **demuestran empatía, los ciudadanos se sienten se sienten más escuchados y valorados**, lo que se traduce en vínculos más más estrechos y satisfactorios a largo plazo.



# Estructura del mapa de la empatía

## Los SEIS (6) elementos clave



### Qué piensa y siente

Esta sección explora los pensamientos, sentimientos y preocupaciones internas del cliente o usuario.



### Qué escucha

Aquí se analizan los mensajes, influencias y opiniones que el cliente recibe del entorno.



### Qué ve

Esta parte se enfoca en lo que el cliente percibe percibe visualmente en su día a día.



### Qué dice y hace

Aquí se examina el comportamiento observable y observable y las acciones tomadas por el cliente.



### Esfuerzos (frustraciones)

Esta sección identifica las principales dificultades y obstáculos que enfrenta el cliente.



### Beneficios (expectativas)

Finalmente, se analizan los beneficios y las expectativas que el cliente espera obtener.



## Ejemplo Práctico de Empatía

- 1** — Identificar emociones  
Reconoce la frustración e impaciencia del cliente por la demora.
- 2** — Validar sentimientos  
Expresa comprensión: "Entiendo lo frustrante que esto puede ser para usted".
- 3** — Proponer soluciones  
Ofrece alternativas que aborden tanto las necesidades prácticas como emocionales.
- 4** — Seguimiento empático  
Asegura un seguimiento personalizado para mejorar la percepción del servicio.

# ¿PREGUNTAS?



*¡Gracias!  
Muchas  
¡Gracias!  
¡A todos!!*

