



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**

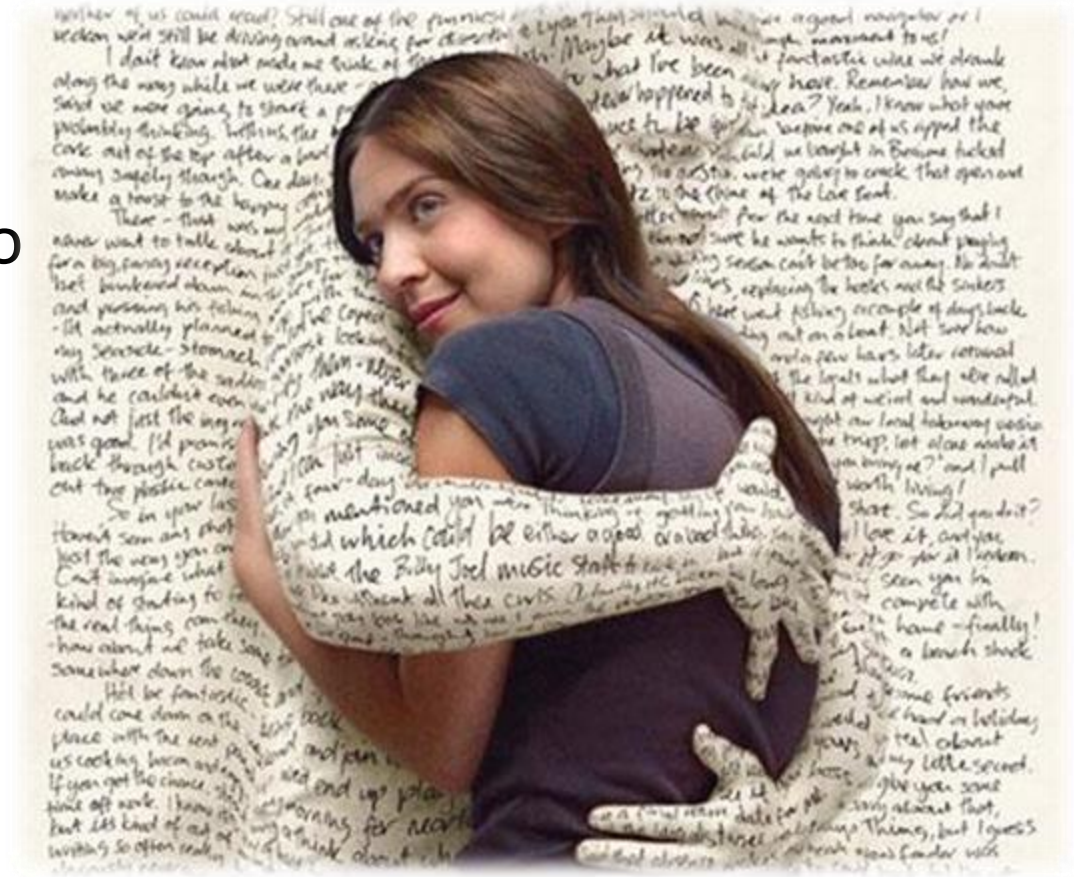


Un Cliente es...

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?

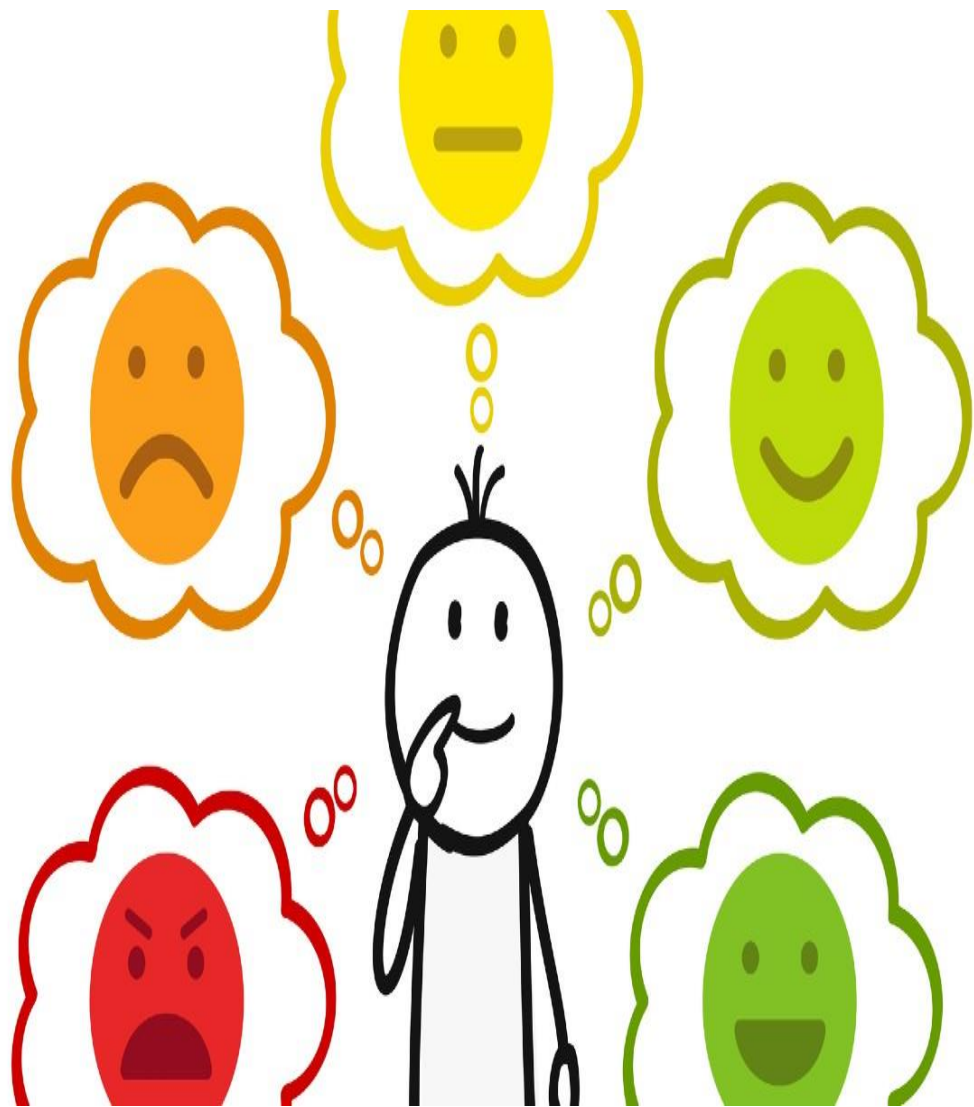


Experiencias

¿De cuál te acordaste más rápido?



!Piénsalo!

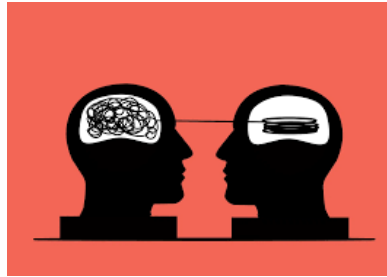


La *experiencia del cliente* tiene que ver con las **emociones**, con cómo se *siente el cliente* cuando interactúa con nosotros.

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.

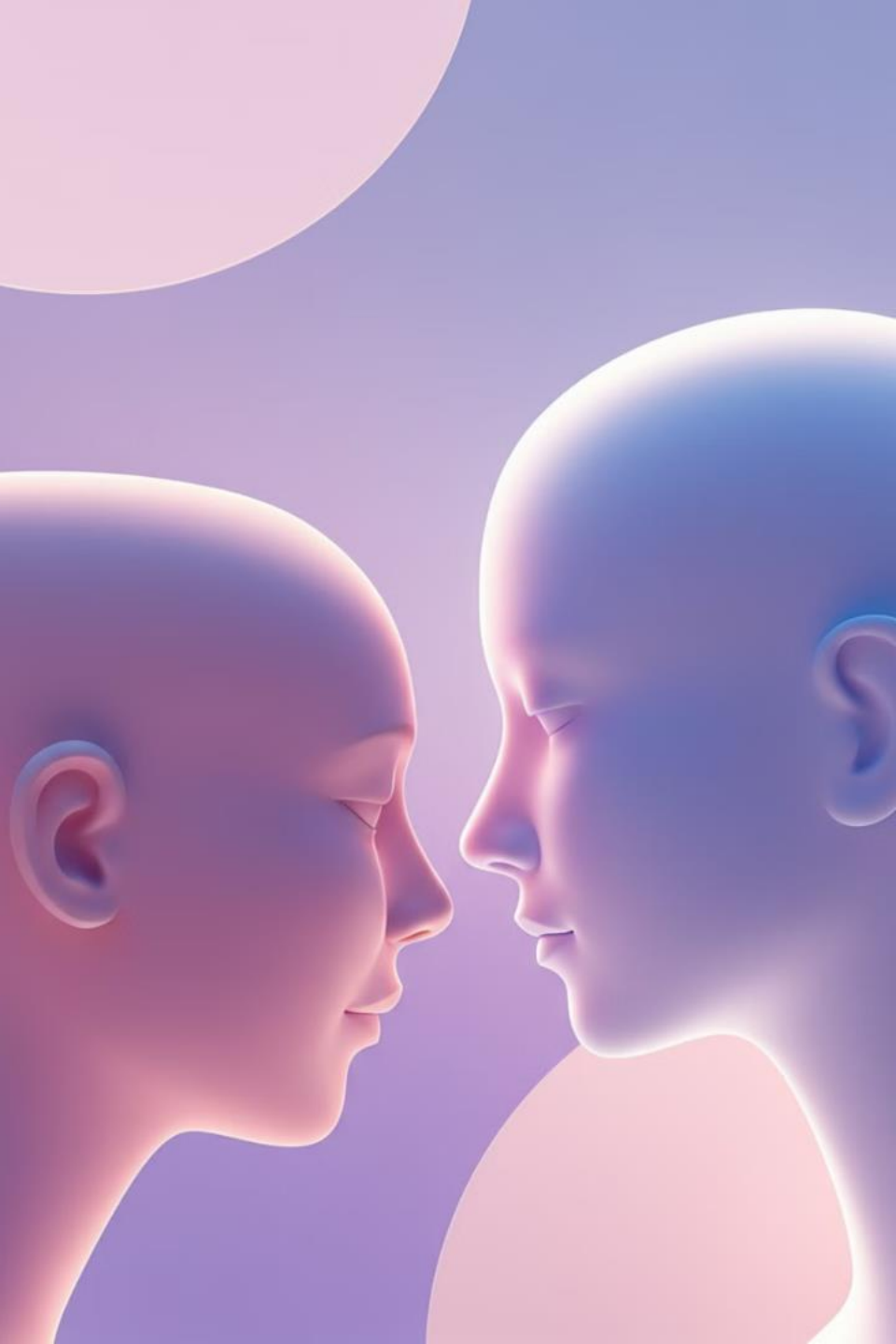
Áreas cerebrales involucradas

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.



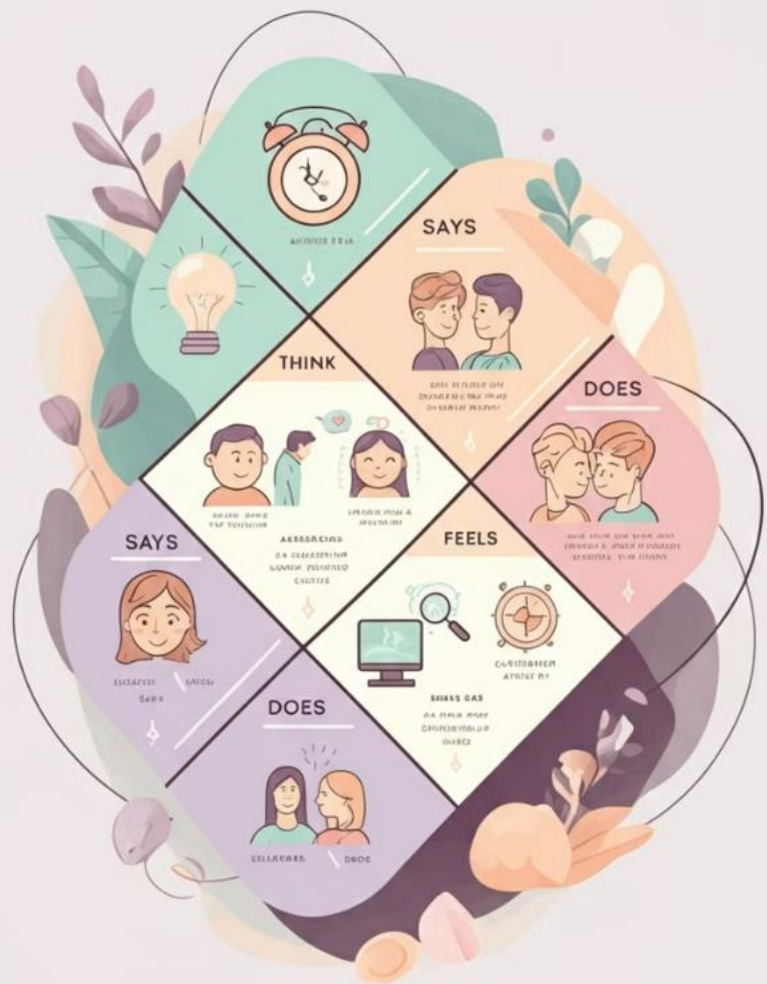
Expresiones verbales y acciones

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!!*

