

Comunicación Asertiva con tus clientes

Es un estilo de comunicación de **gran impacto** que permite relacionarse con los clientes de manera clara, firme y respetuosa. Se basa en ser **firmente amable**, sin caer en la agresividad ni en la pasividad.

Fórmula de la comunicación efectiva

Para lograr una comunicación asertiva es necesario trabajar en dos dimensiones:

- **Lenguaje verbal:** las palabras que usamos.
- **Lenguaje no verbal:** gestos, postura, tono de voz y expresión corporal.

⚠ *El lenguaje no verbal tiene un mayor impacto en la comunicación con los clientes.*



✓ ¿Qué implica ser asertivo?

Ser asertivo es:

- Decir lo que se piensa con claridad y respeto.
- Saber pedir ayuda o decir "no" sin agresión ni sumisión.
- Buscar el equilibrio en el trato con los clientes.

Estilos de Comunicación

Comunicación pasiva

- Temor y resignación.
- Evita confrontaciones.
- Perfil bajo, poco claro.

Comunicación agresiva

- Exagera o minimiza los hechos.
- Tiende a culpar y a no reconocer errores.
- Usa lenguaje negativo o descalificativo.



Ejemplos no asertivos en atención al cliente

Frases que se deben evitar o transformar:

"Tómelo o déjelo" (agresiva)

"Créame, todo está terrible"
(alarmista/pasiva)

"Mi jefe me llamará la atención" (culpa externa)

Estas expresiones pueden generar incomodidad o pérdida de confianza del cliente.

Claves para una comunicación asertiva



Evita generalizar

- No usar "siempre", "nunca", "nadie", "todos".
- Mejor: "en este caso", "hoy", "la última vez", "aquí".



Cuida el lenguaje no verbal

- No fruncir el ceño ni apretar puños.
- Evitar gestos de desaprobación (mirar hacia arriba, señalar, suspirar).
- Mantener contacto visual relajado y postura abierta.



Personaliza tu trato

- Usar el nombre del cliente con cercanía y respeto.
- Evitar fórmulas impersonales como "señor", "señora", "don".



Autoevaluación continua

La comunicación asertiva **no se logra de inmediato**: es un proceso que requiere evaluación constante, conciencia emocional y disposición al cambio.

💬 *Frase clave*: "Es todo un arte perfeccionar nuestro estilo de comunicación asertiva, siendo empáticos, cuidadosos y comprometidos con mejorar".

