

Frases de empatía, que decir con clientes enojados.

Vamos a ver cómo podríamos responder si nuestro cliente se encuentra muy molesto con nosotros o con determinada situación que nos involucra desde la empresa. En este caso, el objetivo será acompañar la situación y reducir toda posibilidad de incrementar el malestar.

Estas son algunas de las frases de empatía que puedes utilizar para estas situaciones:

“Puedo percibir lo frustrado que se siente y lo entiendo”

“Comprendo su molestia”

“¡Eso es terrible!”

“Comprendo la urgencia de la situación”

“En su lugar, también me sentiría mal”

Le aseguro que lo mantendré informado.

Lamento mucho escuchar eso.

Le pido sinceras disculpas por la molestia ocasionada.

En la relación con la atención de los clientes, la comunicación y empatía juegan un rol central. Un agente que utilice de manera acertada frases para empatizar con el cliente enojado tendrá más chances de lograr una buena experiencia.

Las frases de empatía para clientes como “lo escucho atentamente, ¿en qué puedo ayudarle?” o “comprendo completamente la situación que atraviesa” son ejemplos de frases que podemos utilizar para relajar y mejorar el clima de intercambio comunicacional con el cliente y evitar que termine enojado.