

¿Qué NO es una Buena Atención al Cliente?

Errores Comunes y su Impacto desde la Neurociencia y el Psicoanálisis

Descubre los errores más comunes en la atención al cliente y cómo afectan psicológicamente a los consumidores desde una perspectiva científica.



Ignorar al Cliente

Dejar a los clientes esperando sin reconocer su presencia genera frustración y activa la misma región cerebral del dolor físico.



Respuestas Automatizadas

Las respuestas genéricas sin empatía son percibidas como falta de interés, disminuyendo la confianza y lealtad del cliente.

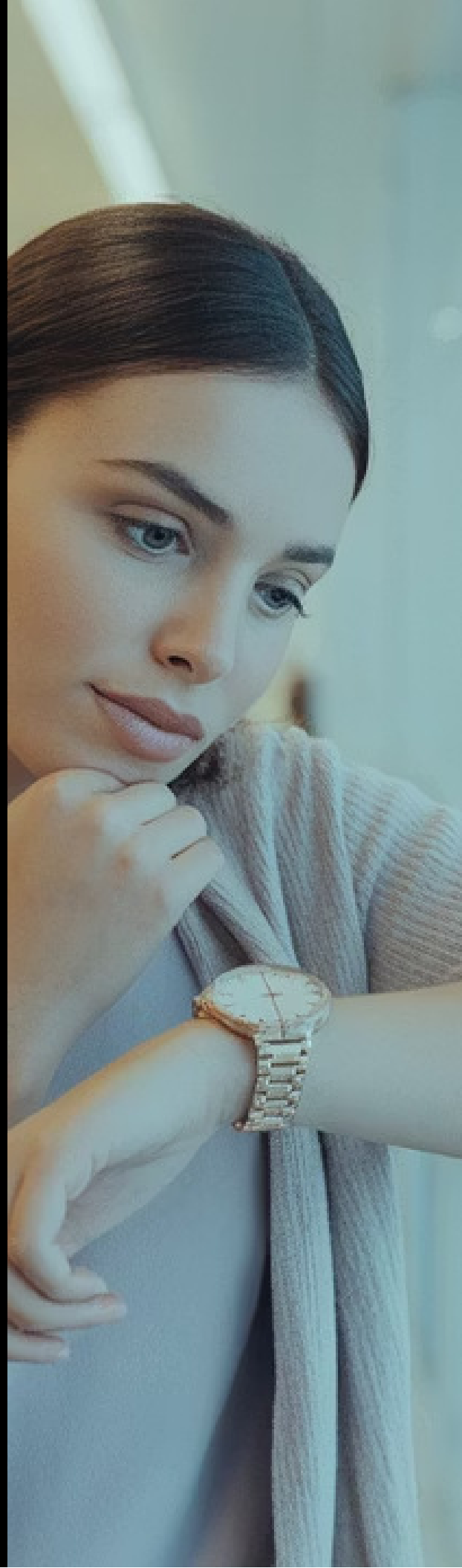


Falta de Soluciones

No ofrecer alternativas a los problemas activa el mecanismo de estrés y puede generar rechazo permanente hacia la marca.



por CATHERINE SANCHEZ



Atención al Cliente: Ejemplos de lo que NO debes hacer.



Ignorar al Cliente

Ejemplo: Empleado que sigue en su teléfono o hablando con colegas mientras el cliente espera.

Impacto Psicoanalítico:

Genera sentimiento de **invisibilidad** (herida narcisista, Freud).

Neurociencia: Activa la amígdala (respuesta de amenaza), asociando la marca con estrés.



Falta de Conocimiento del Producto

Ejemplo: Dependiente que no sabe responder preguntas básicas.

Impacto: El cliente percibe **desconfianza** (corteza prefrontal inhibe la decisión de compra).



Actitud Negativa o Grosera

Ejemplo: Frases como "No es mi problema" o tono impaciente.

Neurociencia: Libera **cortisol** (hormona del estrés), creando memoria negativa duradera.



No Resolver Problemas

Ejemplo: Negar un cambio de producto defectuoso pese al ticket.

Psicoanálisis: El cliente siente **injusticia** (arquetipo de víctima, Jung), alejándose de la marca.



Falta de Empatía

Ejemplo: Minimizar quejas con frases como "No es para tanto".

Impacto Cerebral: Inhibe la **oxitocina** (hormona de la confianza), clave para la fidelización.



Tiempos de Espera Excesivos

Ejemplo: Filas largas sin disculpas o impuntualidad.

Neurociencia: La espera pasiva activa el **ínsula** (área del disgusto), asociando la marca a frustración.

Higiene y Presentación Inadecuada

Ejemplo: Espacios sucios o empleados con mala imagen.

Psicoanálisis: El asco es una emoción primaria (Darwin). dispara rechazo inmediato.

Atención en Línea: Malos Ejemplos y Conclusiones



Respuestas Automáticas Irrelevantes

Ejemplo: Bot que envía soluciones genéricas sin resolver la consulta.

Impacto: El cliente siente **despersonalización** (falta de reconocimiento, Freud).



Demoras en Responder

Ejemplo: Tardar días en responder un correo urgente.

Neurociencia: La incertidumbre activa el **córtex cingulado anterior** (dolor emocional).



Falta de Personalización

Ejemplo: Mensajes copiados sin nombrar al cliente.

Impacto: Sin activación de **neuronas espejo** (empatía), el cliente no se siente valorado.



Cortar la Comunicación Abruptamente

Ejemplo: Finalizar un chat sin confirmar satisfacción.

Psicoanálisis: Genera **abandono simbólico** (trauma inconsciente).

Conclusión: ¿Por qué Evitar Estos Errores?

- El cerebro olvida lo racional, pero no lo emocional: Las malas experiencias se graban en el **sistema límbico**.
- Pérdida de clientes = Pérdida de ingresos: Un cliente insatisfecho cuenta su experiencia a 15 personas (estudio de White House Office of Consumer Affairs).
- Solución: Diseñar interacciones que activen **dopamina** (sorpresa) y **oxitocina** (confianza), no cortisol.

Ejemplo de Contraste:

Mala Atención:

Cliente espera 20 minutos y recibe un "No sé" como respuesta.

Resultado: Cortisol + resentimiento.

Buena Atención:

Mismo cliente recibe un "Gracias por su paciencia, investigaré su caso PERSONALMENTE".

Resultado: Oxitocina + lealtad.

