



caso inteligencia emocional

Success Mind



Preguntas para la Reflexión

- ¿Qué ha sucedido y por qué?
- ¿Qué emociones están predominando en esta escena y cómo están impactando en su capacidad de resolver el problema?
- ¿De qué manera la falta de empatía y comunicación clara entre los departamentos puede dañar las relaciones interpersonales y la relación con los clientes?
- ¿Cómo creéis que el enfoque de culparse mutuamente afecta a la eficiencia del equipo y a la satisfacción del cliente?
- ¿Qué acciones deberían haber tomado desde el principio para gestionar mejor la solicitud del cliente y evitar que todo derivara como hemos visto?