

## Características da empatia

Cristina trabalha numa agência bancária no atendimento ao cliente. Diariamente ela precisa responder a mesma dúvida para diferentes pessoas. Embora ela fique impaciente por ter que repetir as informações, ela entende que o cliente não tem culpa, então ela tenta responder sempre de maneira cordial.

Nota-se que Cristina possui um alto nível de empatia que pode ser caracterizado através de quais alternativas abaixo?

*Selecione 3 alternativas*

**A** Escutar abertamente.

**B** Reconhecer emoções.

**C** Imediatismo.

**D** Autocontrole.