

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.