

DXVET



**GUÍA RÁPIDA**  
**PARA UNA**  
**COMUNICACIÓN**  
**CON EL CLIENTE**

*SIN ESTRÉS*



## INTRODUCCIÓN

La comunicación eficaz es la base de una práctica veterinaria exitosa. Como veterinarios, a menudo nos enfrentamos a conversaciones desafiantes que pueden resultar estresantes tanto para nosotros como para nuestros clientes. Esta guía ofrece frases prácticas, consejos y modelos que te ayudarán a afrontar estas situaciones con confianza y empatía.



# 1. FRASES CLAVE PARA ESCENARIOS COMUNES

## Dar malas noticias

- "Lamento traerles esta noticia. Según los resultados, [nombre del animal] tiene [condición]. Analicemos juntos los próximos pasos".
- "Esta es una situación difícil, pero estamos aquí para apoyarlos en este proceso".



# 1. FRASES CLAVE PARA ESCENARIOS COMUNES (CONT.)

## Tratar con clientes difíciles

- "Entiendo que esto es frustrante. Trabajemos juntos para encontrar la mejor solución para [nombre del animal]".
- "He escuchado sus preocupaciones y me gustaría explicarles lo que estamos haciendo para ayudar".



# 1. FRASES CLAVE PARA ESCENARIOS COMUNES (CONT.)

Explicación de los procedimientos de diagnóstico

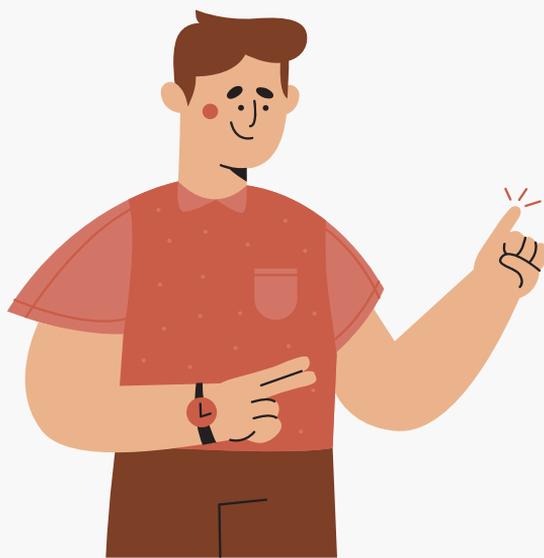
- "Este examen nos ayudará a comprender mejor [problema específico] y determinar el mejor plan de tratamiento para [nombre del animal]".
- "Déjame explicarte el proceso para que sepas exactamente qué esperar".



## 2. CONSEJOS DE COMUNICACIÓN NO VERBAL

---

La forma en que nos comunicamos va más allá de las palabras que elegimos. Las expresiones faciales, la postura y el tono de voz juegan un papel crucial en cómo se recibe nuestro mensaje. Dominar la comunicación no verbal podrá transmitir empatía, confianza y profesionalidad, creando una relación más sólida y positiva con los clientes. Exploremos algunas prácticas simples pero efectivas para mejorar sus interacciones cotidianas.



## 2. CONSEJOS DE COMUNICACIÓN NO VERBAL

---

**01**

### **CONTACTO VISUAL**

Mantenga un contacto visual constante, pero no demasiado intenso, para demostrar que está comprometido.

**02**

### **POSTURA ABIERTA**

Evite cruzar los brazos; Inclínese ligeramente hacia adelante para mostrar interés.

**03**

### **TONO DE VOZ**

Utilice un tono tranquilo y firme, incluso en situaciones tensas.

**04**

### **ESCUCHA ACTIVA**

Asiente o responde con afirmaciones como "Entiendo" o "Comprensible".

### 3. PLANTILLAS PARA AHORRAR TIEMPO

---

#### Recordatorio por correo electrónico/SMS:

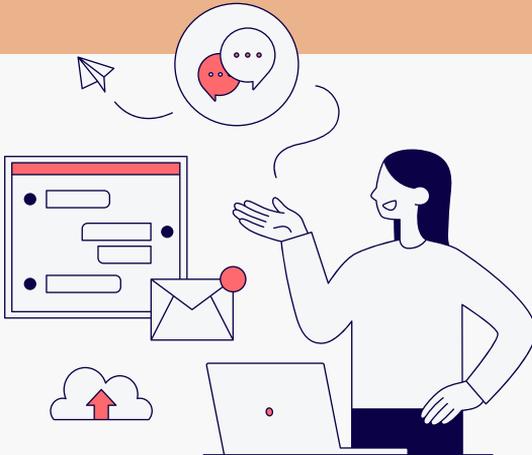
"Hola [Nombre del cliente], un recordatorio sobre la cita de [nombre del animal] el [fecha] a las [hora]. Por favor contáctenos si tiene alguna pregunta. ¡Nos vemos pronto!"

#### Instrucciones posteriores al procedimiento:

"Gracias por confiarnos el cuidado de [nombre del animal]. Se adjuntan instrucciones de cuidados posteriores al procedimiento. No dude en comunicarse con nosotros si tiene alguna pregunta".

#### Hacer un seguimiento:

"Hola [Nombre del cliente], ¡esperamos que [nombre de la mascota] se recupere bien! Háganos saber si necesita ayuda o tiene alguna actualización".



## 4. ESTRATEGIAS PARA REDUCIR EL ESTRÉS

01

### PAUSA ANTES REACCIONAR

Respire profundamente para calmar sus nervios antes de responder a clientes tensos.

02

### COLOCAR LÍMITES

Redirija cortésmente las conversaciones que se desvíen del tema para mantener el profesionalismo.

03

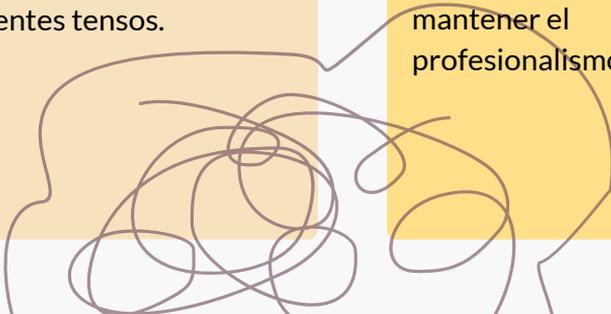
### EMPATÍA PRIMERO

Reconozca las emociones antes de ofrecer soluciones, por ejemplo, "Entiendo que esto puede resultar abrumador".

04

### PRÁCTICA GRATITUD

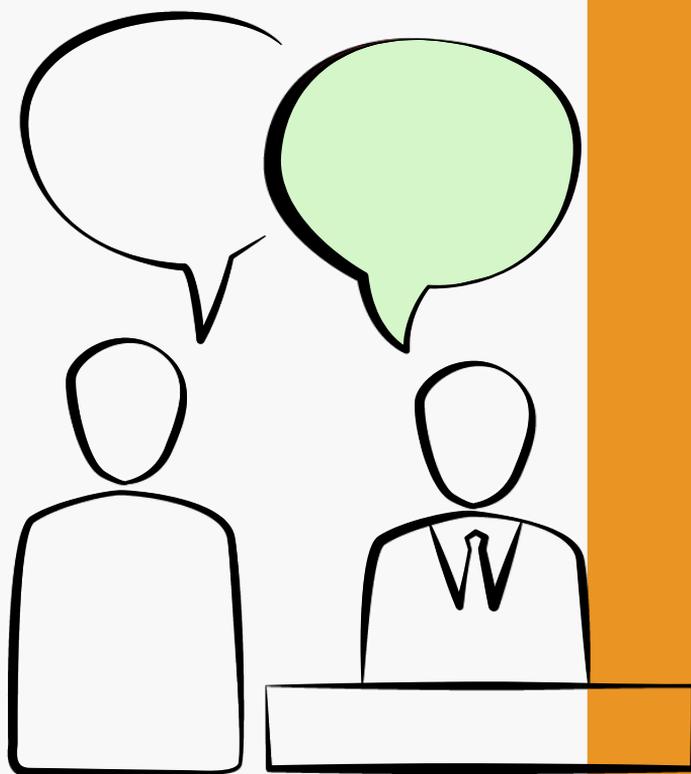
Termine las conversaciones desafiantes con un agradecimiento, por ejemplo, "Gracias por confiarnos el cuidado de [nombre del animal]".



## 5. GENERE CONFIANZA A TRAVÉS DE LA COMUNICACIÓN

---

La confianza se construye con coherencia y compasión. Con estas herramientas y consejos, puede fortalecer las relaciones con sus clientes, reducir los malentendidos y crear una experiencia más positiva para todos los involucrados.





## CONCLUSIÓN

Con las estrategias de comunicación adecuadas, puede convertir incluso las conversaciones más desafiantes en oportunidades para generar confianza y fortalecer las relaciones con los clientes. Tenga esta guía a mano como referencia rápida que le ayudará a comunicarse con confianza y consideración todos los días.



DxVet se dedica a apoyar a los veterinarios en su vida diaria, ofreciendo soluciones prácticas y recursos digitales de alta calidad. Desde diagnósticos remotos hasta materiales educativos, nuestra misión es facilitar el trabajo de los profesionales en el campo y promover el bienestar animal. Trabajamos para fortalecer la práctica veterinaria, combinando conocimiento especializado e innovación para crear un impacto positivo en el sector.

# DXVET

@dxvet

[www.dxvet.pt/es](http://www.dxvet.pt/es)

Reservados todos los derechos.