



Atención de Clientes

Objetivo de Aprendizaje(OA)

Atender a clientes internos y externos de la empresa, de acuerdo a sus necesidades y demandas, aplicando técnicas de relaciones públicas, de comunicación oral y escrita, en forma presencial o a distancia, vía teléfono, fax, correo electrónico u otro medio

Aprendizaje Esperado(AE)

Atiende a clientes externos, según sus demandas, preferencias y expectativas, utilizando herramientas de relaciones públicas y aplicando los protocolos definidos por la empresa sobre la materia.

Objetivo de la clase

- ▶ **Identificar conceptos claves sobre la comunicación**

¿Porque es importante la atención de Clientes?

Introducción

En el ámbito empresarial no sólo es necesario que los trabajadores cuenten con habilidades técnicas sino que también con habilidades sociales y efectivas. Esto a su vez permite que ellos se desenvuelvan con éxito entre sus compañeros, superiores, subordinados, clientes y proveedores.

**LA COMUNICACIÓN VIENE DEL LATÍN
“COMMUNIS” Y SIGNIFICA CONVERTIR ALGO
EN COMÚN, COMPARTIR.**

LA COMUNICACIÓN

Es un proceso complejo marcado por muchos factores(cultura, cercanía de los interlocutores, estados de ánimo), en el que a pesar de haber diferencias entre las distintas personas, existen elementos comunes que son los que permiten que se de el proceso comunicativo.

Para que este proceso se produzca debemos tener un:

- Receptor
- Emisor
- Mensaje

La comunicación Verbal

Dentro del proceso comunicativo esta relacionada con el habla.

Es decir se realiza a través una conversación por medio del lenguaje, el cual esta presente en la mayoría de las situaciones sociales. Es complejo debido a que en el influyen factores como experiencias, familia, cultura.

LA RETROALIMENTACIÓN...EL FEEDBACK

La comunicación No Verbal

Es el envío y recepción de mensajes sin palabras.

- Lenguaje de señas
- Símbolos
- Gestos
- Signos

OTROS TIPOS DE COMUNICACIÓN

Comunicación digital

- Es la que transmite la información a través de símbolos.
- Los símbolos comunicativos pueden ser lingüísticos o escritos, y existe un consenso significativo para cada símbolo.
- Este consenso se ordena bajo reglas y normas lingüísticas (código).
- El significante y el significado de las palabras no tienen relación, excepto en las onomatopeyas en las que la palabra tiene relación directa con lo expresado.
- La comunicación digital es imprescindible en la historia de la civilización.

Comunicación analógica

- Es la que se produce de un modo no verbal.
- Se basa en los gestos, las posturas, los símbolos, expresiones faciales, inflexiones de voz, secuencia, ritmo, cadencia de las palabras y, en definitiva, cualquier otra manifestación no verbal que sea emitida en un contexto interactivo.
- Es anterior a la digital.
- Guarda cierta relación (no exacta) con lo significado ("una imagen vale más que mil palabras").
- Es imposible no comunicar (todo gesto, postura, o tono de voz puede ser interpretado como un mensaje).

La comunicación Efectiva



Actividad: Complete al lado de cada palabra la definición correspondiente a cada concepto dado.

ESCUCHA

ORIENTADA

M

ACTITUD proactiva

N

INTERACCIÓN

CONDUCTA

EMPATIA

COMÚN-idad

INFORMACIÓN

RELACIÓN

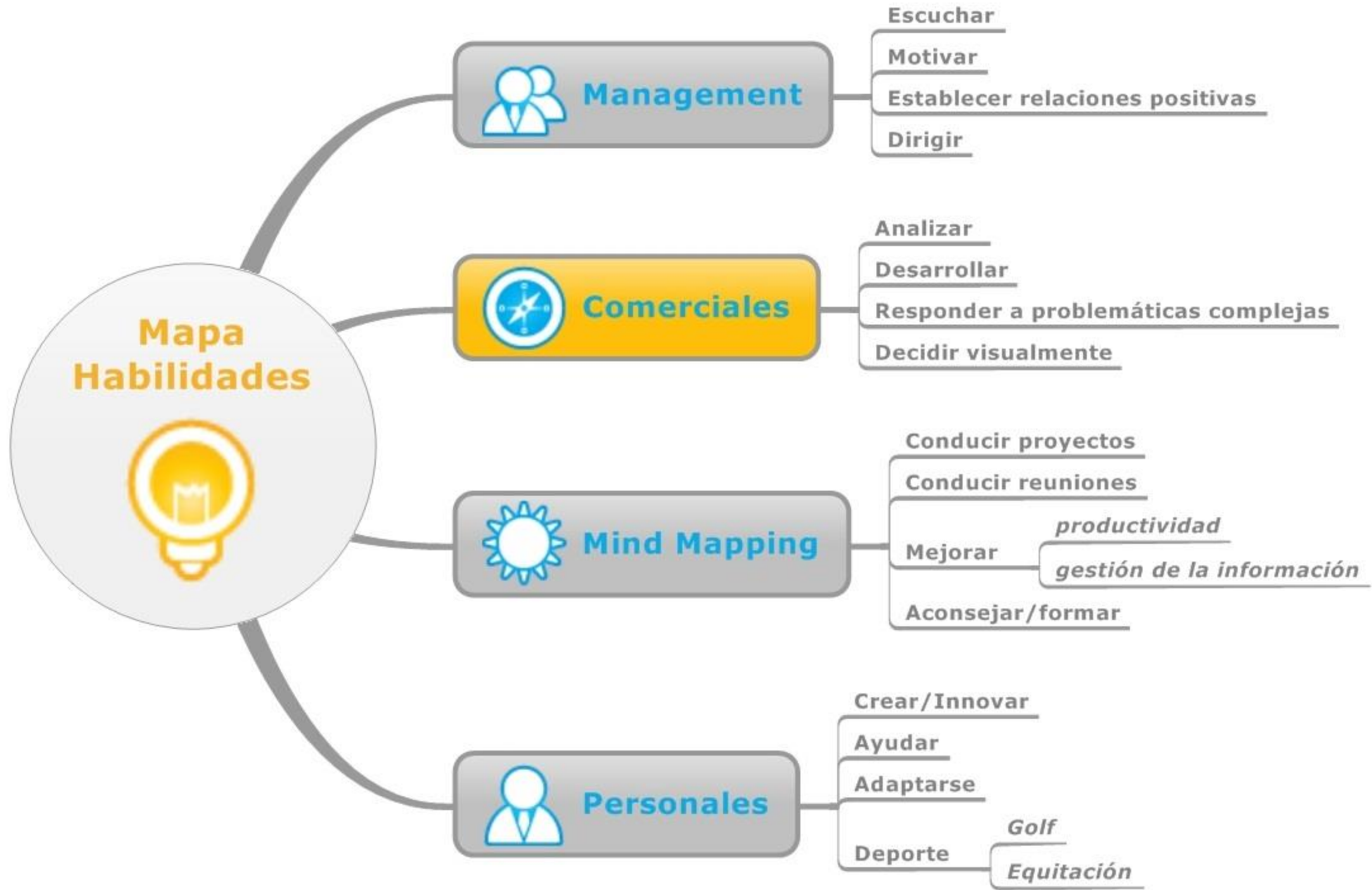
N

***LA UNICA FORMA DE
COMUNICAR CON CLARIDAD
ES HACIENDO COINCIDIR LOS
MENSAJES VERBALES Y NO
VERBALES***

Habilidades Sociales

Constituyen un conjunto de estilos y hábitos de relación que permiten mantener un nivel adecuado de relación interpersonal.

Es decir estas habilidades permiten que la persona se relacione de manera competente con los demás.



ACTIVIDAD

REALICE UN MAPA CONCEPTUAL QUE DESCRIBA SUS HABILIDADES. APÓYESE EN EL EJEMPLO VISTO ANTERIORMENTE.

(20 MINUTOS)

MOMENTOS DE VERDAD

**DICE RELACION CON CADA UNO DE LOS
EVENTOS, EN LOS CUALES EXISTE
CONTACTO CARA A CARA(EN PERSONA), POR
TELÉFONO O VÍA EMAIL.**

EJEMPLOS DE MOMENTOS DE VERDAD:

- ❖ **UNA LLAMADA TELEFÓNICA PARA OBTENER INFORMACIÓN**
- ❖ **VISITA POR MOTIVOS TÉCNICOS LUEGO DE UNA COMPRA**
- ❖ **FORMULAR UN RECLAMO**
- ❖ **SOLICITAR INFORMACIÓN O AYUDA**