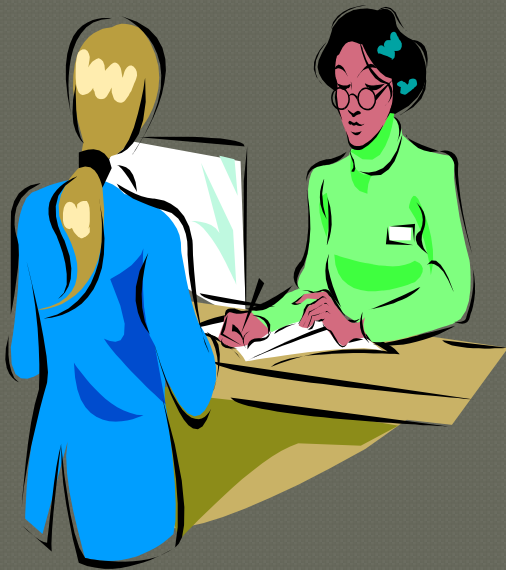


TALLER “TU ERES LA IMAGEN DE LA UNIVERSIDAD”

Claudia Blanco Athos
Agosto 2012

La atención

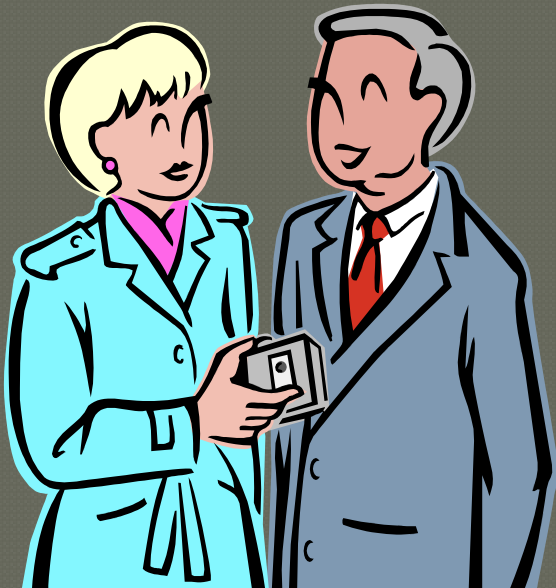


**Orientado al Cliente
(Interno y Externo) y
su satisfacción**

¿Qué es el servicio?

- Es el conjunto de prestaciones que el cliente espera, además de la actividad que ofrecemos.
- Es algo que va más allá del conocimiento y la amabilidad.
- Es un **valor agregado** que hoy por hoy el cliente exige.

Conocer el servicio



- ¿Conozco los servicios que ofrece la Universidad?
- ¿Conozco mis procedimientos?
- ¿Conozco las políticas de la universidad?

Escucha Activa



- Evitar hacer otra cosa.
- Estar atento a lo que dice y lo que siente el interlocutor.
- No interrumpir, dejar hablar y escuchar atentamente hasta la última frase.

Escucha Activa



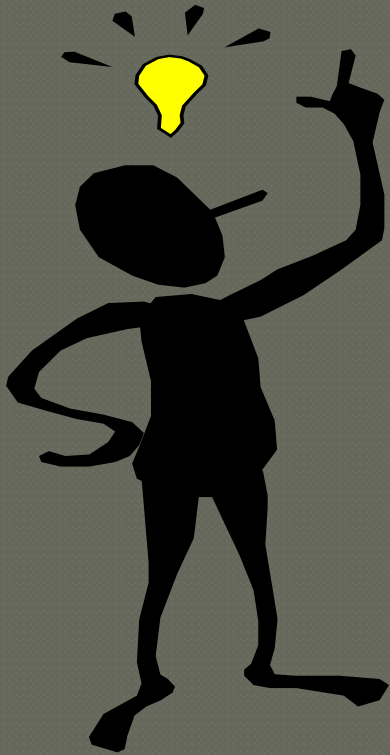
- Utilice frases como “entiendo”, “comprendo”, entre otras.
- Incentive al cliente a hablar haciendo preguntas abiertas o cerradas para obtener mayor información.

Escucha Activa



- Ponerse en el lugar del interlocutor.
- Mostrar disponibilidad de tiempo y paciencia.
- Repetir lo escuchado, para asegurar que se ha entendido correctamente al interlocutor.

Técnicas de preguntas



- Preguntas Abiertas
- Preguntas Cerradas

Preguntas abiertas

¿ Quién?

¿ Cómo?

¿ Cuándo?

¿ Dónde?

- Son aquellas que tienen la finalidad de obtener información del interlocutor.
- Las preguntas abiertas se deben utilizar para conocer las necesidades del cliente.

Preguntas cerradas

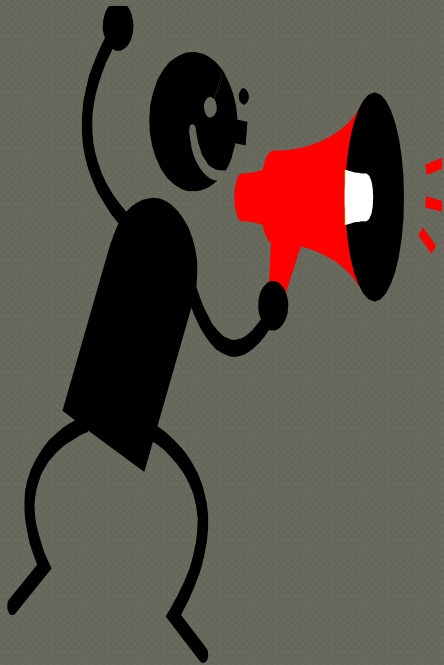


- Son aquellas preguntas que se encuentran dirigidas a tener como respuesta un SI o NO

Dinámica

➤ Comentarios

Comunicación verbal

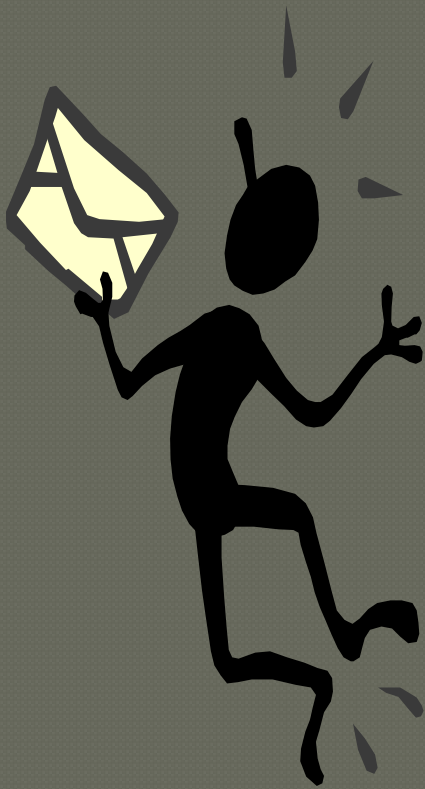


- Mediante el uso del lenguaje se expresan todas nuestras apreciaciones, inquietudes, nuestros pensamientos.

Dinámica

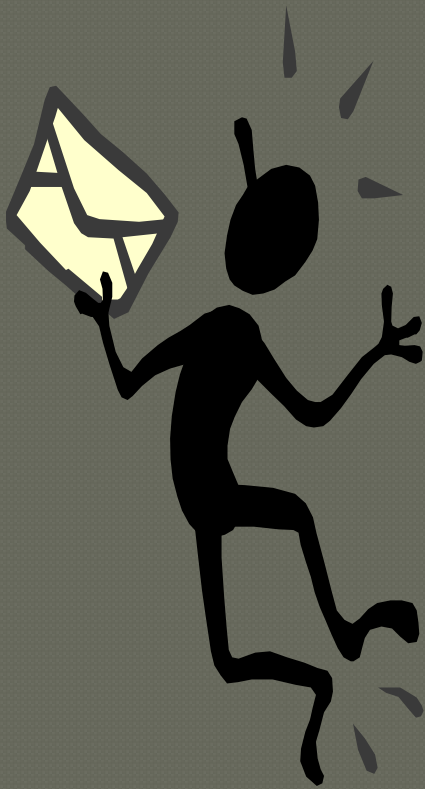
➤ Comentarios

Comunicación no verbal



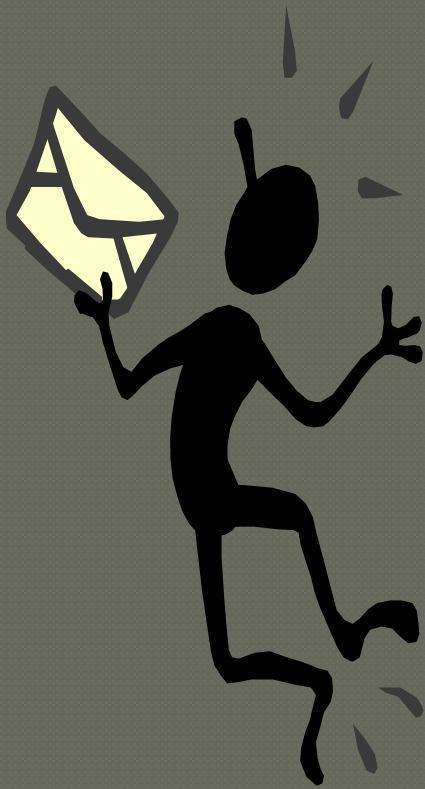
- Relacionado con el lenguaje corporal.
- Todos los movimientos y gestos del cuerpo tienen su significado.
- Enviamos señales y mensajes a través de los gestos y actitudes.

Comunicación no verbal



- Expresión facial.
- Respiración.
- Postura.
- Sonrisa.
- Gestos con las manos

Comunicación no verbal



- Expresión facial.
- Respiración.
- Postura.
- Sonrisa.
- Gestos con las manos

Dinámica

➤ Comentarios