

Taller

# COMPETENCIAS ORIENTADAS A LA ATENCIÓN AL CLIENTE

Desarrollando técnicas para llegar al cliente y satisfacer sus necesidades.



GESTIÓN DE LAS EMOCIONES AL ATENDER

---



Freddy N. Casanova Bedoya  
Giovanna R. Galleno Málaga  
FACILITADORES

4

---

---

---

---


---

---

---

---

## GESTIÓN DE LAS EMOCIONES AL ATENDER



---

---

---

---

---

---

---

---

## OBSTRUCTORES DEL ÉXITO



---

---

---

---

---

---

---

---

IMPEDIMENTO	SOLUCIÓN
.....	.....
.....	.....
.....	.....
.....	.....
.....	.....
.....	.....

Ejercicio individual

---

---

---

---

---

---

---

---

Desánimo

Al fin Lo Logre!!

Éxito

Un Sentido

- Pasión
- Trabajo
- Enfoque
- Tenacidad
- Ideas
- Mejorar
- Servir
- Persistir

---

---

---

---

---

---

---

---

**ACTITUD**

*Nuestra Respuesta emocional y mental a las circunstancias de la vida*

---

---

---

---


---

---

---

---

Es la actitud mental adecuada en cualquier situación ayudándonos a resolver los problemas que puedan aparecer en nuestro camino.



# Actitud positiva

Mejora tu autoestima y tu desempeño para que logres el éxito en todo lo que te propongas.

---

---

---

---

---

---

---

---

Un PESIMISTA	Un OPTIMISTA
ve la	ve la
DIFICULTAD	OPORTUNIDAD
en toda	en toda
OPORTUNIDAD	DIFICULTAD

Winston Churchill

---

---

---

---

---

---

---

---

## EMPATÍA

Capacidad de entender los pensamientos y emociones ajenas, de ponerse en el lugar de los demás y compartir sus sentimientos.



Capacidad cognitiva de percibir en un contexto común lo que un individuo diferente puede sentir.

Es ponerse en el lugar del otro sin perder la propia identidad.

---

---

---

---

---

---

---

---

## EMPATÍA

Ser capaces de salir de nosotros mismos e intentar entrar en el mundo del otro.

- ▶ **Comprender su paradigma.**
- ▶ **Entrar en el marco de referencia del otro.**
- ▶ **Ver las cosas desde el punto de vista del otro.**
- ▶ **Comprender sus sentimientos.**



Compartir el sentimiento con "el otro" que conozco y comprendo

La empatía es fundamental para comprender en profundidad el mensaje del otro y así establecer un diálogo

---

---

---

---

---

---

---

---

## COMPETENCIAS EMOCIONALES

<p><b>Personales</b></p> <p><b>CONCIENCIA DE SÍ MISMO</b> Actuar en forma reflexiva</p> <p><b>MOTIVACIÓN</b> Canalizar las emociones</p> <p><b>AUTOREGULACIÓN</b> Lograr equilibrio y controlar impulsos</p>		<p><b>Sociales</b></p> <p><b>EMPATÍA</b> Comprender y conectar sentimientos ajenos</p> <p><b>COMUNICACIÓN</b> Expresarse sin ira ni sumisión</p> <p><b>COOPERACIÓN</b> Saber ser líder y ser seguidor</p> <p><b>RESOLVER CONFLICTOS</b> Saber restablecer armonía</p>
--	--	---

---

---

---

---


---

---

---

---

## Se dueño de tus emociones




---

---

---

---

---

---

---

---



---

---

---

---

---

---

---

---



---

---

---

---

---

---

---

---