

Taller

COMPETENCIAS ORIENTADAS A LA ATENCIÓN AL CLIENTE

Desarrollando técnicas para llegar al cliente y satisfacer sus necesidades.



COMUNICACIÓN EFICAZ CON EL CLIENTE




Freddy N. Casanova Bedoya
Giovanna R. Galleno Málaga
FACILITADORES

2

COMUNICACIÓN EFECTIVA Y ASERTIVIDAD





Brainstorming

COMUNICACIÓN

Intercambio de información entre un Emisor (fuente) y un Receptor (audiencia).



Trato, correspondencia entre dos o más personas.

Transmisión de señales mediante un código común.

Partiendo del sentido común:
Entendemos por comunicación humana el intercambio de ideas, intenciones, sentimientos, entre dos o más personas.



Existe cuando una persona influye en el comportamiento de la otra aún sin hablar.

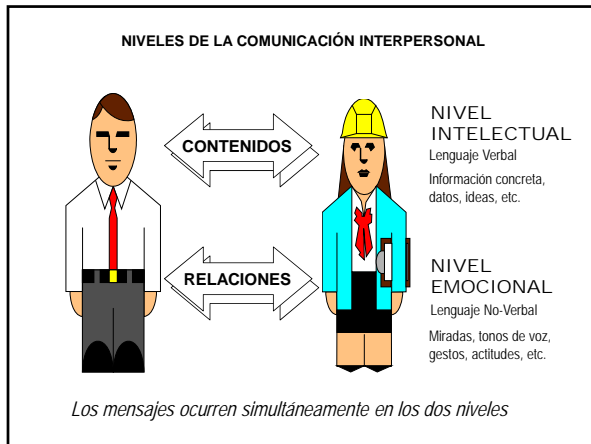
COMUNICACIÓN

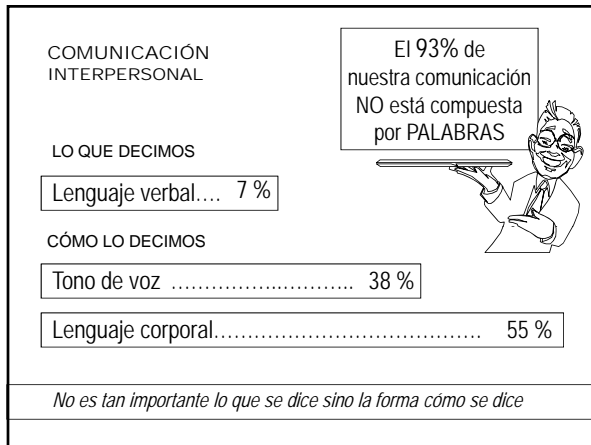
ES UN PROCESO DINÁMICO. INTERVIENE EMISOR-MENSAJE-RECEPTOR

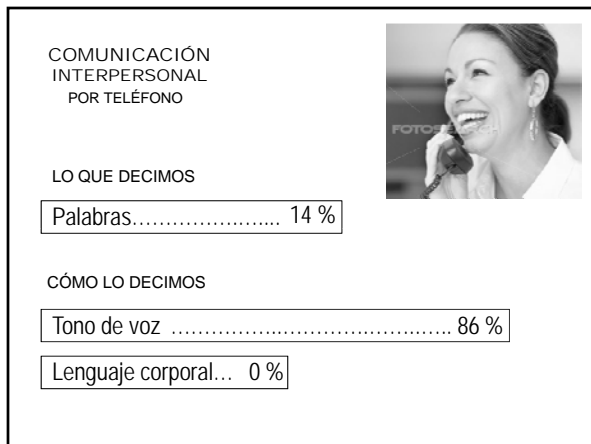


BARRERAS AL COMUNICARNOS CON EL OYENTE

Trabajo en grupos








APRENDIENDO A
ESCUCHAR

OIR = BIOLÓGICO

ESCUCHAR = LINGÜÍSTICO



ESCUCHAR = OIR + INTERPRETAR

Problemas de Comunicación



Pensamos que la clave de la comunicación está en ...

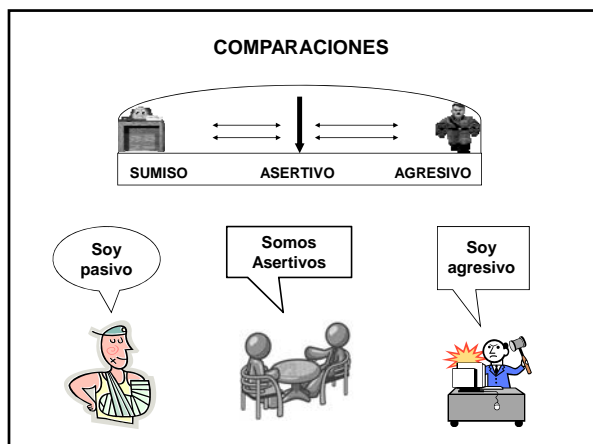
HABLAR BIEN

Pero no nos damos cuenta que comunicarnos con eficacia significa ...

ESCUCHAR BIEN!

ASERTIVIDAD





Hacer un listado de situaciones problemáticas al atender a los clientes I/E.



Trabajo en grupos
