



COMPLEJO EDUCACIONAL SAN ALFONSO  
FUNDACIÓN QUITALMAHUE  
Eyzaguirre 2879 Fono- 22-852 1092 Puente Alto  
[planificacionessanalfonso@gmail.com](mailto:planificacionessanalfonso@gmail.com)  
[www.colegiosanalfonso.cl](http://www.colegiosanalfonso.cl)



## Guía n°1 marzo – sistema mixto

Asignatura/Módulo	<b>Atención al cliente</b>
Docente	<b>Pilar Beltrán</b>
Nombre estudiante	
Curso	<b>3°A Contabilidad</b>
Fecha de entrega	<b>30 de marzo 2021</b>

OA	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.
----	--

### El contad@r como comunicador

Voy a atender al público como me gusta que me atiendan a mí.

Las empresas han comenzado a darse cuenta de los beneficios que les reporta el dar una eficiente atención a sus clientes. De manera que al tener a alguien al frente que le demanda sus servicios, usted debe aplicar técnicas de comunicación que posibiliten una mejor relación con esa persona.

El saber aplicar estas técnicas hará de usted un trabajad@r eficiente y contribuirá a su propio desarrollo personal, podrá establecer mejores relaciones humanas con todas las personas que trate en las múltiples situaciones de su vida cotidiana.

#### **Modelo de proceso comunicativo**

El **proceso comunicativo y sus elementos** son necesarios para que exista un intercambio de datos entre individuos.

Dicho proceso se compone de una serie de elementos sin los cuales no podría existir. Estos elementos incluyen a un emisor (quien emite el mensaje), un receptor (quien recibe el mensaje), un mensaje (la información emitida), un código (los signos comunes entre emisor y receptor) y un canal (el medio físico en el que tiene lugar el proceso de comunicación).



La recepción del mensaje debe producir un efecto al receptor, presumiblemente el buscado o esperado por el emisor.

### **Habilidades para mejorar la comunicación**

Para ser un mejor comunicador se necesita desarrollar la intención de comunicarse efectivamente, es decir, saber lo que se desea expresar, darse el tiempo suficiente para participar en forma activa en la comunicación con los demás y estar presente en cada interacción.

Para desarrollar y mejorar nuestra comunicación debemos:

- Aprender a escuchar
- Aprender a atender
- Respetar al otro
- Reconocer nuestros prejuicios
- Invitar al otro a expresarse

### **COMUNICACIÓN FORMAL E INFORMAL**

La Comunicación Formal y la Informal son las más frecuentes en la empresa, cómo ella afecta, positiva y negativamente la relación entre las personas, grupos y secciones de trabajo.

Dentro de la comunicación formal se puede incluir toda la información que se origina en las diversas fuentes oficiales de la empresa, y que se distribuye también por canales oficiales, para que llegue a los diversos destinatarios.

En la comunicación informal se encuentran todas las interacciones espontáneas y cotidianas que se viven en la organización, desde las interpersonales y de equipos, hasta los rumores y las copuchas.

Actividad:

1.- Defina y de un ejemplo de cada una de las habilidades para comunicar.

- Aprender a escuchar
- Aprender a atender
- Respetar al otro
- Reconocer nuestros prejuicios
- Invitar al otro a expresarse

2.- Anote al costado de cada escena una recomendación que permita al trabajador mejorar su recibimiento al cliente utilizando una comunicación formal.

Situación: Un Contad@r está sentado (a) escribiendo en el computador y de pronto llega un cliente.

a) El Contad@r lo mira y sin decir nada, .....  
continúa con su trabajo. ....

.....

b) Sin levantar la cabeza, le pregunta .....  
qué quiere. ....

.....

c) La persona no sabe cómo comenzar a .....  
hablar. El contad@r le dice ¡dígame! .....

.....

d) Luego que la persona le expone su .....  
inquietud, el contador exclama: .....  
¡Pregunte aquí al lado! .....