



COMPLEJO EDUCACIONAL SAN ALFONSO
 FUNDACIÓN QUITALMAHUE
 Eyzaguirre 2879 Fono- 22-852 1092 Puente Alto
planificacionessanalfonso@gmail.com
www.colegiosanalfonso.cl



MÓDULOS: Atención al cliente

NIVEL: TERCERO MEDIO

DOCENTE: PILAR BELTRÁN RUBILAR

CURSO: 3 °A

ACTIVIDAD Nº 3

Aprendizajes Esperados N°1: 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.

ATENCIÓN AL CLIENTE

ESTRATEGIAS Y HABILIDADES PARA MEJORAR LA COMUNICACIÓN

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

Las habilidades que necesitamos desarrollar para mejorar nuestra interacción con los demás y actuar como facilitadores de la comunicación son los siguientes: **Aprender a escuchar, aprender a atender, respetar al otro, reconocer los propios 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.
- 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 contador le dice ¡dígame!

.....
.....
.....

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

.....
.....
.....