



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°7 octubre – sistema mixto

Asignatura/Módulo	<b>Atención al cliente</b>
Docente	<b>Pilar Beltran</b>
Nombre estudiante	
Curso	<b>3°A Contabilidad</b>
Fecha de entrega	<b>29 de octubre 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.
----	--

### COMUNICACIÓN NO VERBAL

La comunicación no verbal tiene como objetivo transmitir un mensaje a través de gestos, expresiones faciales o determinadas posturas.

En este tipo de comunicación no tiene cabida la **comunicación verbal**, sino que se basa en el lenguaje corporal.

No es tarea sencilla expresar aquello que no se puede hablar por lo que manejar con soltura la comunicación no verbal se puede considerar una gran habilidad. Una gran habilidad especialmente valorada en los departamentos de ventas.

Un gesto, una mirada o una postura determinada pueden transmitir muchísima información sobre lo que una persona piensa o siente en ese momento. La comunicación no verbal es un proceso de comunicación inconsciente en ocasiones.

#### **Características de la comunicación no verbal**

La comunicación no verbal se considera que transmite mucha más información que la comunicación verbal. Tal es la importancia de la comunicación no verbal que según los datos estimados, la primera supone un 65% y la segunda un 35% de lo que transmitimos.

Estas son las características principales de este tipo de comunicación:

- **Predominan las expresiones:** Las expresiones faciales y los gestos denotan el estado en el que se encuentra una persona, así como su apariencia. Por ejemplo, si alguien está deprimido se podrá adivinar viendo su rostro probablemente y quizá no tenga ganas de arreglarse, vaya descuidado y sin prestar atención a su apariencia.
- **La importancia de la comunicación no verbal:** Es mucho más reveladora que la comunicación verbal porque muchas veces no puede disimularse y controlarse.

**Siempre está presente:** Siempre se manifiesta, incluso a través del silencio. Este último también puede ser una respuesta.

### **Elementos de la comunicación no verbal**

Estos son los tipos de comunicación no verbal que más destacan:

- **Posturas:** Indican como se siente alguien y son muy aclaratorias para saber el estado en el que se encuentra.
- **Expresiones:** Las expresiones faciales son un termómetro ideal para saber si alguien está triste, feliz o deprimido.
- **Gestos:** Suelen estar muy presentes cuando se mantiene una conversación y van surgiendo conforme se van intercambiando informaciones con los distintos interlocutores. Por ejemplo, gestos de sorpresa ante una noticia o de pesadumbre son habituales y denotan lo que siente esa persona en un momento concreto.
- **Apariencia:** Está muy relacionada con el estado de ánimo en el que se encuentra una persona y hay que tenerla en cuenta cuando hablamos de comunicación no verbal. Gracias a ella podemos conocer la edad de alguien, su origen o sexo.

### **ACTIVIDAD:**

Realice una presentación en power point, para luego exponerla sobre el lenguaje no verbal con los siguientes temas:

- La mirada
- Movimientos de manos
- Expresión de emociones
- Cruzar brazos y piernas
- Expresión facial
- Sonrisa
- Postura del cuerpo

Nota: para los estudiantes con clases online, la exposición se realizará de esa misma forma. Los alumn@s que no se conectan, por diversas razones, deberán realizar un video abordando los mismos temas para luego enviarlo a la profesora.

La exposición deberá durar a los menos 5 minutos.