

GUÍA DE ESTUDIOS

ATENCIÓN DE CLIENTES 3°D

Instrucciones: “Lea comprensivamente la guía de estudios y desarrolle el cuestionario en archivo Word, al guardar el archivo el nombre de documento debe indicar la siguiente información: nombre, apellidos, curso, nombre del módulo. El documento debe ser enviado en 5 días hábiles para su revisión al correo: natalia.gorosito@colegioprovidencialaserena.cl. La nota será acumulativa”

Objetivos

- Concientizar sobre la importancia de la comunicación efectiva y cuáles son los factores u elementos que la integran.
- Conocer el proceso de comunicación
- Comprender cuáles son las barreras de la comunicación y como puede interferir en la llegada del mensaje a su destino.

Comunicación efectiva

La comunicación efectiva es fundamental en el proceso comunicativo, especialmente en la atención al cliente ya que debemos resguardar que el cliente se sienta satisfecho con nuestro servicio y comprenda el mensaje que le estamos entregando. Los factores que permiten que la comunicación sea efectiva son:

- 1.-ASERTIVIDAD
- 2.-CLARIDAD
- 3.-CAPACIDAD DE ESCUCHAR
- 4.-EMPATIA
5. CONFIANZA Y SEGURIDAD EN TI MISMO
- 6-AMABILIDAD

Asertividad

La asertividad es una habilidad social que se trabaja desde el interior de la persona. Se define como la habilidad para ser claros, **francos y directos, diciendo lo que se quiere decir, sin herir los sentimientos de los demás**, ni menospreciar la valía de los otros, sólo defendiendo sus derechos como persona. Dicha habilidad se sitúa en un continuo, donde en el centro se encuentra la asertividad, y en los extremos a un lado y a otro de ella, se encuentran la pasividad y la agresividad.

Empatía

Entendemos por empatía la capacidad de demostrar una comprensión precisa y carente de juicios de las necesidades, los intereses y el punto de vista de la otra parte. Esta definición tiene dos componentes:

- El primero implica la habilidad de adoptar la perspectiva de la otra parte, es decir, el esfuerzo de ver el mundo a través de los ojos del otro. Para ello debemos hacer uso de la Escucha Activa.
- El segundo es la expresión carente de juicios del punto de vista de la otra parte, para que ésta pueda corregirnos si fuera necesario. Para ello, como sabemos debemos hacer uso de la técnica de Parafrasear.

La empatía no es convenir con la otra parte. No se trata de estar de acuerdo sino de comprender a la otra parte lo mejor posible. Es un elemento fundamental del proceso de comunicación.

Proceso de comunicación

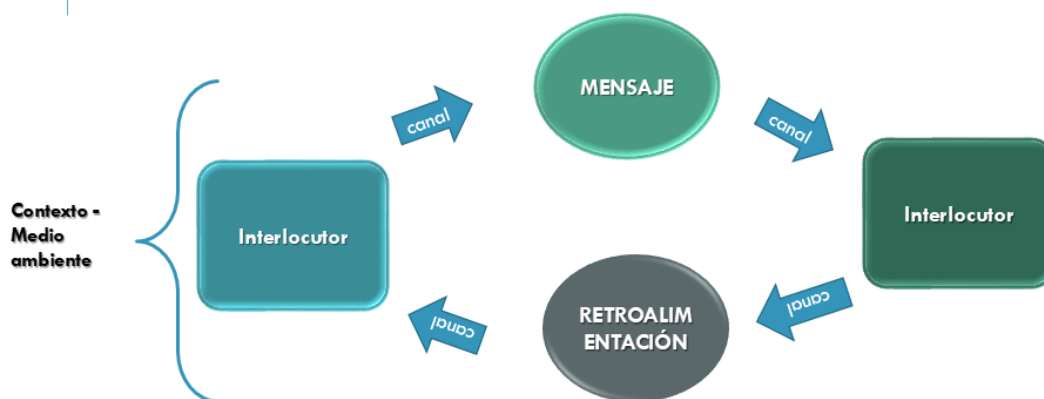
El proceso de comunicación tradicionalmente era visto como un sistema lineal en donde el emisor enviaba un mensaje por medio de un canal, a través de un código, al receptor.

PROCESO DE COMUNICACIÓN TRADICIONAL



Sin embargo, para que la comunicación sea efectiva y tengamos mayor certeza de que ha sido bien recibido e interpretado el mensaje, el proceso de comunicación debe ser visto como un flujo de información circular donde se eliminan los conceptos de emisor y receptor para ser reemplazados por interlocutores, los cuales mantienen un dialogo, dando la posibilidad para dudas, consultas y retroalimentación. Es importante considerar la variable Contexto- Medio ambiente que también inciden directamente en la interpretación del mensaje.

PROCESO DE COMUNICACIÓN



Las Barreras de la comunicación

Barreras semánticas

Tienen que ver con el significado de las palabras; cuando no precisamos su sentido, éstas se prestan a diferentes interpretaciones y así el receptor no interpreta lo que dijo el emisor, sino lo que su contexto cultural le indica.

Barreras fisiológicas

Impiden emitir o recibir con claridad y precisión un mensaje, debido a los defectos fisiológicos del emisor o del receptor. Tales defectos pueden afectar cualquiera de los sentidos. Ya sea en forma total o parcial.

Barreras psicológicas

Representan la situación psicológica particular del emisor o receptor de la información, ocasionada a veces por agrado o rechazo hacia el receptor o emisor, según sea el caso, o incluso al mensaje que se comunica; la deficiencia o deformación puede deberse también a estados emocionales (temor, tristeza, alegría) o a prejuicios para aprobar o desaprobar lo que se le dice, no lea lo que está escrito, no entienda o no crea lo que oye o lee.

Barreras físicas

Son las circunstancias que se presentan en el medio ambiente y que impiden una buena comunicación ejemplo: ruidos, iluminación, distancia, falla o deficiencia de los medios que se utilizan para transmitir un mensaje: teléfono, micrófono, grabadora, televisión, etc.

Barreras administrativas

Son las que se originan en estructuras organizacionales inadecuadas, mala planeación y deficiente operación de los canales. Éstas pueden ser por la falta de planeación, presupuestos no aclarados, distorsiones semánticas, expresión deficiente, pérdida en la transmisión y mala retención, escuchar mal y evaluación prematura, comunicación impersonal, desconfianza, amenaza y temor; periodo insuficiente para ajustarse al cambio; o sobrecarga de información.

Cuestionario (30 ptos)

1. Explique cuál es la importancia de escuchar cuando nos estamos comunicando y qué efecto podría tener el no escuchar activamente. (4ptos)
2. Explique cómo se relacionan con la comunicación efectiva los siguientes factores: (2 ptos c/u) (8 ptos total)
 - a. -Asertividad
 - b. -Empatía
 - c. -Seguridad y confianza
 - d. -Amabilidad
3. Describa un ejemplo práctico donde el proceso de comunicación lineal sea el más adecuado. (3 ptos)
4. Elabore un ejemplo práctico que se pueda dar en el entorno laboral de cada una de las barreras de comunicación descritas en la guía. Mencione cada barrera y luego señale el contexto que va a describir. (3 ptos c/u) (15 ptos total)
Ejemplo *“Barrera semántica: Juliana realiza una presentación en la reunión mensual de la empresa, al comenzar a explicar cada uno de los indicadores dijo...”*