**GUÍA DE ESTUDIOS N°8**

**Instrucciones:** “Lea comprensivamente la guía de estudios y desarrolle la actividad propuesta en archivo Word o bien en su cuaderno, **el nombre del documento Word debe indicar la siguiente información: nombre, apellidos, curso, nombre del módulo, guía 8.** El documento Word elaborado por usted o bien la fotografía de la actividad realizada en su cuaderno, puede ser enviado para su revisión al correo: [natalia.gorosito@colegioprovidencialaserena.cl](mailto:natalia.gorosito@colegioprovidencialaserena.cl), en caso de dudas y consultas también utilice al mismo correo.

**Objetivos**

* Reforzar los contenidos desarrollados en las guías anteriores del módulo.

**Resumen**

Para realizar una atención de clientes optima que beneficie a la organización y potencie la imagen de ésta, es necesario desarrollar habilidades sociales y el lenguaje oral y escrito para una comunicación efectiva en la atención al público, relaciones públicas y el protocolo.

Un cliente que se siente satisfecho con los servicios o productos y especialmente con la atención que se le brinda es más posible que se pueda fidelizar, para que pueda llegar a ser un cliente de compra frecuente o habitual; así la organización puede aumentar su cartera de clientes y tener proyecciones de crecimiento a futuro.

Para obtener una comunicación efectiva, es importante considerar los siguientes factores:

1. Asertividad
2. Claridad
3. Capacidad de escuchar
4. Empatía
5. Confianza y seguridad
6. Amabilidad

Sin embargo es importante considerar y poder identificar algunas barreras que impiden que el proceso comunicativo sea llevado a cabo de manera efectiva, algunas barreras comunicacionales son:

* Barrera Semántica
* Barrera Fisiológica
* Barrera Física
* Barrera Administrativa
* Barrera Psicológica

Para comunicarnos existen diferentes tipos de lenguajes que podemos utilizar, de manera separada o simultánea, ya que se pueden complementar y hacer que el mensaje se comprenda mejor:

* Lenguaje verbal
* Lenguaje no verbal
* Lenguaje paraverbal

Dentro de la organización existen diferentes **flujos de información**, los cuales se pueden identificar por sus características específicas.

Cuando el flujo de información respeta la cadena de mando que se puede visualizar en la estructura organizacional, nos referimos a:

* Flujo descendente: La información fluye desde los niveles superiores hacia los inferiores.
* Flujo ascendente: La información fluye desde los niveles inferiores hacia los superiores.

Cuando el flujo de información no sigue la cadena de mando formal, no referimos al flujo de información cruzada, la cual permite agilizar el proceso de comunicación dentro de la organización, pero también puede generar algunas dificultades si no se utiliza adecuadamente, los tipos de flujos cruzados son:

* Flujo cruzado horizontal: La información fluye entre individuos que posean el mismo nivel de jerarquía en la organización.
* Flujo cruzado diagonal: La información fluye entre individuos que pertenecen a distintos niveles jerárquicos dentro de la organización.

**Documentación Administrativa**

La comunicación escrita también juega un papel fundamental dentro de la organización, ya que existe información que necesariamente debe ser respaldada y tener un orden de archivado, como dice el refrán “las palabras se las lleva el viento”, por tan importante conocer los tipos de documentos y saber cómo se elaboran. Los documentos internos se utilizan para la comunicación interna de la organización, por ejemplo enviar una nota de un departamento a otro; los documentos externos son aquellos que se utilizan para establecer comunicación con el medio externo de la organización, por ejemplo proveedores, alianzas, clientes.

**Actividad (27 ptos)**

1. Explique brevemente con sus palabras la diferencia entre los siguientes conceptos: (6 ptos total)(3 ptos c/u)
2. Cliente interno- clientes externo
3. Cliente- consumidor
4. Explique en un mínimo de tres líneas de escritura cada uno, los tipos de lenguaje que podemos utilizar para comunicarnos: (9 ptos total)(3 ptos c/u)
5. Lenguaje verbal
6. Lenguaje no verbal
7. Lenguaje paraverbal
8. Describa un ejemplo práctico donde se evidencie un flujo de información cruzado diagonal dentro de la organización, tres líneas mínimo de escritura. (4 ptos total)(3 ptos por coherencia, 1 pto por el mínimo de líneas escritas)
9. Identifique con una V o F, si la afirmación es verdadera o falsa respectivamente, justifique las falsas: (8 ptos total)(2 ptos c/u)

\_\_ La percepción es un fenómeno que se genera cuando todos los humanos interpretamos de la misma manera un determinado mensaje o situación.

\_\_ Una de las maneras de fidelizar a un cliente en por medio de una atención de calidad.

\_\_ La barrera comunicacional semántica se genera cuando el mensaje no llega adecuadamente a su destino o es mal interpretado debido al estado psicológico en que se encuentren los interlocutores (o uno de éstos).

\_\_ La comunicación juega un rol fundamental en la atención de clientes, por ello es importante emplear adecuadamente el leguaje.

Observación: Para responder la pregunta n°1, puede obtener información de los siguientes link:

<https://economipedia.com/definiciones/diferencia-entre-cliente-y-consumidor.html>

<https://pyme.lavoztx.com/qu-es-un-cliente-interno-y-un-cliente-externo-5284.html>