MANUAL DEL PARTICIPANTE

CURSO

TECNICAS DE SERVICIO DE ATENCION CLIENTES

Modulo 2

Habilidades de comunicación y negociación

www.lideratudesarrollo.cl

contacto@lideratudesarrollo.cl

+569 8983 2073

Objetivo general del curso

Identificar y comprender técnicas que permitan desarrollar habilidades y competencias en los participantes para brindar un servicio de atención clientes excepcional, incrementando la satisfacción y lealtad del cliente, sea en la venta de productos como en la ejecución de algún servicio.

Objetivos específicos del módulo 2

1. Identificar y comprender que es la comunicación interpersonal.
2. Identificar y comprender las distintas formas de comunicación.
3. Identificar y comprender que es la negociación.
4. Identificar y comprender las principales estrategias para una negociación eficaz.

Contexto actual

Vivimos en un mundo globalizado y competitivo, la atención al cliente se ha convertido en un factor clave para el éxito de cualquier empresa o negocio. Los clientes tienen más opciones que nunca, y su lealtad es cada vez más difícil de ganar y mantener en el tiempo, es por ello que la preparación del personal atención clientes adquiere especial relevancia, pudiendo marcar una diferencia competitiva dentro del mercado.

Índice

MODULO 1

Pag 04… Conceptos generales a la comunicación.

Pag 05… Escucha activa.

Pag 06…Comunicación verbal.

Pag 07…Comunicación no verbal.

Pag 08…Comunicación asertiva.

Pag 11…Comunicación digital.

Pag 13…Negociación.

Pag 17…Actividad V o F.

Pag 18…Actividad análisis de caso.

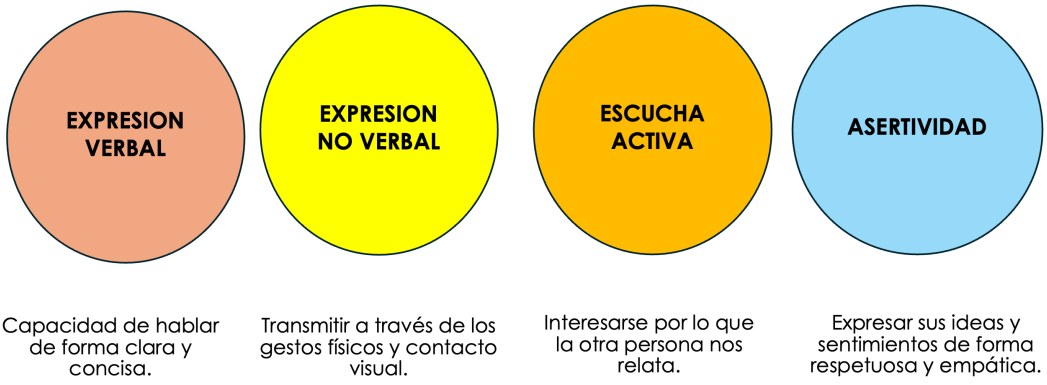
Modulo 2- HABILIDADES DE COMUNICACIÓN Y NEGOCIACIÓN

CONCEPTOS GENERALES DE LA COMUNICACIÓN

¿Qué es la comunicación interpersonal?

Es el proceso de intercambiar información y significados entre dos o más personas.

Algunos aspectos a desarrollar son:



Las habilidades de comunicación son elementos que se pueden desarrollar proactivamente a través de libros, podcast, artículos y cursos y es de suma relevancia ya que nos permite:

1. Permite a las personas conectarse entre sí.
2. Facilita la colaboración y trabajo en equipos.
3. Permite la resolución de problemas y la toma de decisiones.
4. Ayuda a las personas a expresar sus ideas y sentimientos.

FORMAS DE COMUNICACION

Escucha activa

Hay un dicho que versa lo siguiente *"Dios te dio dos oídos y una boca para escuchar el doble de los que hablas"* esto nos reafirma la importancia de escuchar por sobre hablar, generalmente es una habilidad muy escaza en las personas, y se refiere a una técnica de comunicación que implica prestar atención completa e implica.

Atención plena: Enfócate en la persona que habla.

No interrumpir: Dejar que la persona termine de hablar.

Empatía: Tratar de entender los sentimientos y perspectivas.

No juzgar: Evita emitir juicios o críticas.

Retroalimentación: Proporcionar respuestas claras y relevantes.

Clarificación: Pedir aclaraciones cuando sea necesario.

Existen tipos de escucha activa:



Los errores más comunes suelen ser interrumpir, interesarte mas por lo que tienes que decir, es decir, dejarse dominar por el ego.

COMUNICACIÓN VERBAL

Es la forma de comunicación más representativa, esta debe ser percibida de modo claro, preciso y compresible. Debe considerar lo siguiente:



COMUNICACIÓN NO VERBAL

"ES EL PROCESO DE TRANSMITIR INFORMACIÓN SIN DECIR PALABRAS"

Representa hasta el 60% del significado del mensaje y esta forma de comunicación puede:

1. Complementar o contradecir el mensaje.
2. Transmitir sentimientos y emociones.
3. Crear un clima de confianza o desconfianza.

Conozcamos los principales tipos de comunicación no verbal:

1. Corporal
2. Contacto visual
3. Espacio personal
4. Vestimentas u objetos

Veamos algunos TIPS para mejorar:

Lenguaje corporal

1. Parate erguido y con los hombros hacia atrás.
2. Procura sonreír o manejar expresiones relajadas.
3. Haz contacto visual con las personas.
4. Haz gestos de modo natural, evita los gestos exagerados.

Contacto visual

1. Manten contacto visual durante unos segundos.
2. Evita la mirada fija e intimidante.
3. Cambia el contacto visual a lo menos con 3 personas.

Espacio personal

Este debe basarse según el contexto, es decir, si las personas son de confianza se puede estrechar, pero si el tenor se dá en tono más formal y con personas desconocidas debes mantener cierta distancia que se considere respetuosa y amistosa.

Vestimentas y objetos

1. Deben ser adecuados a la situación.
2. Si no se usan correctamene pueden malinterpretarse.
3. No te distraigas con los objetos.

En conclusion, es un complemento al lenguaje verbal y si no es usado coherentemente podría entregar mensajes disonantes.

COMUNICACION ASERTIVA

Es habilidad que permite expresar ideas, sentimientos y opiniones de manera **clara, directa y respetuosa**, sin agredir ni menospreciar a los demás.

Es de suma relevancia porque:

1. Permite expresar sus ideas y sentimientos de modo adecuado.
2. Favorece el desarrollo de relaciones saludables.
3. Permite la resolución de problemas y la toma de decisiones.

Existen igualmente las comunicaciones:



AGRESIVA

Expresa ideas, sentimientos y necesidades de manera **impositiva y dominante**.



PASIVA

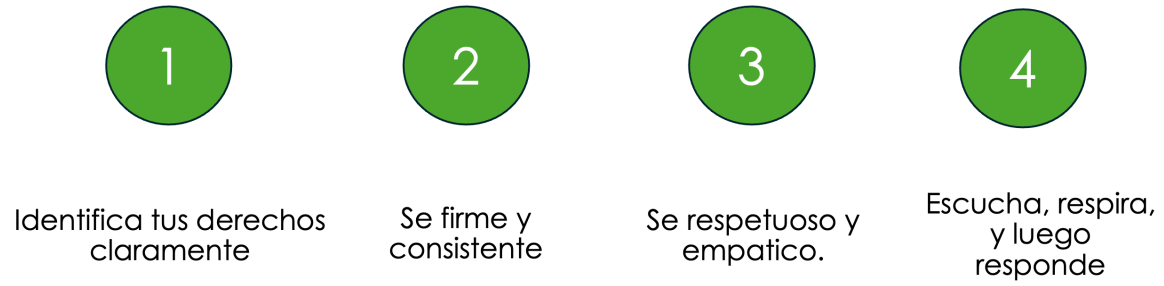
Expresa ideas, sentimientos y necesidades de manera **sumisa y complaciente**.

¿Qué pasa si surgen situaciones difíciles?

Son aquellas donde los derechos de las personas se sienten vulnerados o amenzados.

Aquí es donde nace la necesidad de comunicarte asertivamente.

Consejos para comunicar asertivamente en estos casos:



Otra recomendación, es siempre en lo posible, buscar situaciones ganar - ganar, es decir, que ambas partes en sean beneficiadas.

Otros TIPS para comunicarte asertivamente son:

1. Prepara anticipadamente la conversación.
2. Evita los juicios y acusaciones.
3. Escucha y trata de comprender a tu contraparte.
4. Expresa tu sentimientos y necesidades de modo claro y respetuoso.
5. Si la conversación se torna compleja, es mejor parar y buscar un receso.

En conclusión, la comunicación asertiva es una habilidad imprescindible en un LIDER, pues permite resolver problemas y mantener la armonía en los equipos.

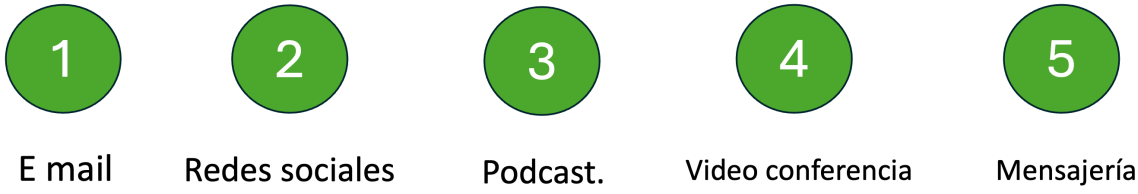
COMUNICACION DIGITAL

Es el intercambio de información y mensajes a través de medios digitales, como internet y tecnologías de la información y la comunicación.

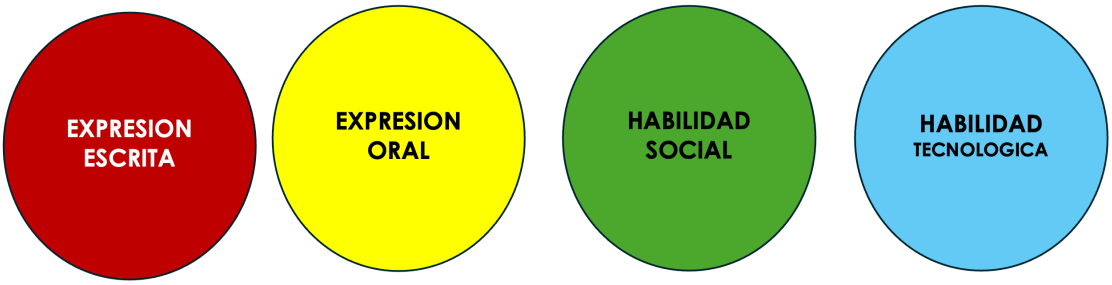
Se caracteriza por…

1. Ser más inmediata y personalizada que la comunicación tradicional.
2. Permitir la interacción en tiempo real y la recepción de retroalimentación de los usuarios.
3. Ser multinivel y multicanal, ya que los usuarios pueden relacionarse a través de diferentes vías y canales.
4. Generar una gran cantidad de datos que pueden ser analizados para obtener información valiosa sobre los usuarios

Las principales plataformas son:



Algunas habilidades requeridas en la comunicación digital son:



Escribir de modo claro y preciso.

Capacidad de hablar con claridad y entusiasmo

Capacidad de relacionarnos fluidamente.

Dominarlas a modo usuario..

¿Es importante la ética en este tipo de comunicación?

Es de suma relevancia por:

- SE DEBE MANTENER EL **RESPETO** EN LAS INTERACCIONES.
- SE DEBE RESPETAR LA **PRIVACIDAD**.
- SE DSE DEBE RESGUARDAR LA **INFORMACION PERSONAL**.
- EBE RESPETAR LA **PROPIEDAD INTELECTUAL**.

Algunos consejos…

1. Utiliza un lenguaje respetuoso y no discriminatorio.
2. Evita publicar información personal sin consentimientos.
3. Cita las fuentes de información que se utilicen.
4. No compartas información ilegal o dañina.
5. Utiliza contraseñas seguras y actualiza los softwares.

*El **personal de atención clientes** debe estar actualizado y en sintonía con las diversas plataformas digitales usándolas de modo ético y eficiente.*

NEGOCIACIÓN

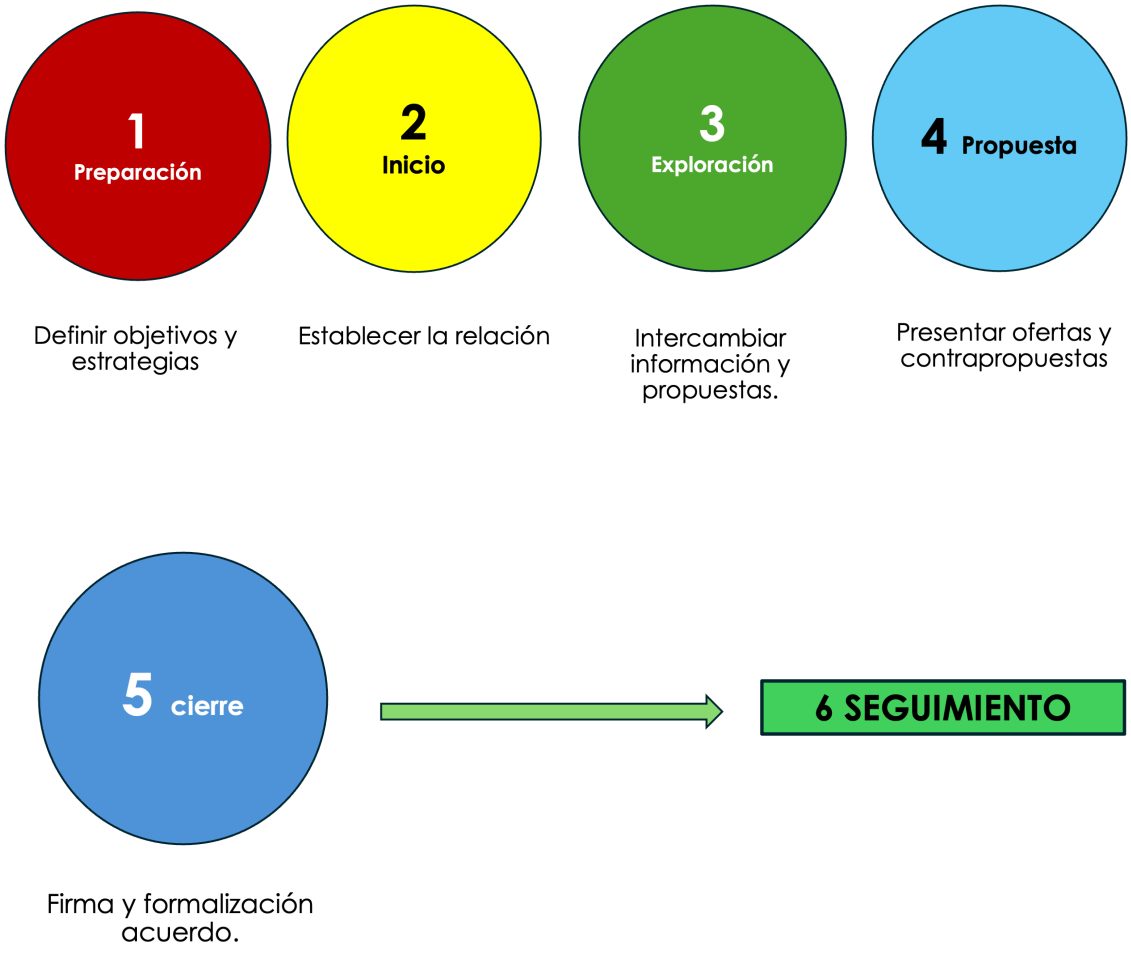
Es un proceso de comunicación e intercambio entre dos más partes con el objetivo de alcanzar un acuerdo mutuamente beneficioso.

¿Es posible ser un buen personal atención clientes sin la habilidad de Negociar?

¡DIFICIL! Es una habilidad fundamental que deben poseer les permite…

1. Alcanzar acuerdos mutuamente beneficiosos.
2. Mejorar relaciones y comunicación.
3. Aumentar la eficiencia y productividad.
4. Resolver conflictos y disputas.
5. Fomentar la colaboración y cooperación.

¿Cuáles son las etapas de la negociación?



Existen distintos tipos de Negociación…

1.- COLABORATIVA

Suele ser la más recomendada, las partes trabajan juntas para un acuerdo mutuamente beneficioso.

2.- COMPETITIVA

Solo intenta tener ventaja con respecto a la otra parte, suele afectar las relaciones.

3.- ASERTIVA

Las partes defienden sus posturas, pero de modo respetuoso, suele ser la combinación equilibrada de las 2 anteriores.

¿Existen técnicas de negociación?



Obtienen mayor información que un simple **SI** o **NO**



Da a entender buena voluntad en el proceso

Otros elementos claves…

1. Escucha Activa.
2. Empatía y comprensión.
3. Claridad y precisión.
4. Flexibilidad y adpatibilidad.
5. Asegurar reciprocidad.

¿Existen barreras en la negociación?

1. Falta de confianza.
2. Falta de información.
3. Emociones.
4. Presión del tiempo.

¿Como aprovechar oportunidades en la negociación?



La negociación es un proceso complejo que requiere habilidades y conocimientos específicos a desarrollar por parte de los Líderes.

ACTIVIDAD

Responda V o F las siguientes afirmaciones:

N°	AFIRMACIÓN	V/F
1	Comunicación interpersonal es el proceso de intercambiar información y significados entre dos o más personas.	
2	La comunicación asertiva permite expresar ideas, sentimientos y opiniones de manera clara, directa y respetuosa, sin agredir ni menospreciar a los demás.	
3	La comunicación agresiva expresa ideas, sentimientos y necesidades de manera sumisa y complaciente.	
4	Negociación es un proceso de comunicación e intercambio entre dos más partes con el objetivo de alcanzar un acuerdo mutuamente beneficioso	
5	La presión del tiempo y las emociones son factores que facilitan los procesos de negociación.	
6	Las 3 claves para aprovechar las negociaciones es ser flexible, creativo y confiable.	
7	La comunicación digital se caracteriza por ser multinivel y multicanal, ya que los usuarios pueden relacionarse a través de diferentes vías y canales.	
8	La ética no es relevante en la comunicación digital, pues no es personalizada.	
9	La comunicación no verbal representa hasta el 60% del significado del mensaje y puede reforzar o contradecir el mensaje verbal.	
10	La escucha activa implica atención plena, es decir, enfocarse en la persona que habla, sin interrumpir y con total empatía e interés, por eso es una habilidad escaza y muy valorada.	

ACTIVIDAD

Analice el siguiente caso y responda las preguntas:

El Sr. Morales llama furioso. El sistema de Viajes Stellar duplicó su reserva de hotel para el mismo fin de semana en dos habitaciones separadas, y además, el vuelo que reservó hace una semana ha subido de precio inexplicablemente. Él necesita una solución inmediata, ya no confía en la agencia y se siente ignorado.

Interacción:

1. **Laura** contesta, algo abrumada por la llamada anterior (un cliente quejándose de un retraso).
2. El **Sr. Morales** empieza a gritar, exigiendo hablar con un supervisor y diciendo que siempre pasa lo mismo con esta agencia.
3. **Laura** intenta explicar que revisará el sistema, en insiste en hablar mientras el cliente hacia su descargo.
4. El **Sr. Morales** sube aún más la voz y no la deja hablar, repitiendo que él paga por un buen servicio y que no puede perderse su viaje.
5. **Laura**, le dice subiendo el tono que es una falta de respeto la forma en la que se dirige a ella.

¿Qué está fallando en la atención de Laura?

a) Conocimiento del producto y negociación.
b) Empatía para entender la molestia del cliente.
c) Escucha activa e interesada para con el cliente.
d) Ser más enfática y clara con el cliente para imponer respeto.
e) b y c son correctas.
f) a y d son correctas

ANEXO ACTIVIDADES

Actividad 1 – V o F

1	V	
2	V	
3	F	Corresponde a la comunicación pasiva.
4	V	
5	F	Son barreras que dificultan las negociaciones.
6	V	
7	V	
8	F	La ética es relevante en todo tipo de comunicación.
9	V	
10	V	

Actividad 2 – Análisis de caso

b y c son correctas.