PROGRAMA DE FORMACION
OPERACIONES COMERCIALES EN RETAIL
FICHA # 3085606 VALENCIA.

COMPETENCIA
ATENCION AL CLIENTE

RESULTADO DE APRENDIZAJE

“PRESTAR EL SERVICIO AL CLIENTE TENIENDO EN CUENTA PROTOCOLOS DE LA ORGANIZACIÓN”

TALLER 3

APRENDICES
GRUPO # 1
1. KAREN LORENA VILLEGAS MENDOZA
2. MARLEIDYS MARIA BALLESTERO ORTIZ
3. CINDY PAOLA OLIVERO VARGAS
4. MAYLINN PATRICIA ORTIZ URANGO

INSTRUCTOR
FREDY FERNANDO OVIEDO CORONADO

VALENCIA – CORDOBA
04-12-2024

INTRODUCCIÓN

La comunicación es un elemento esencial en la vida cotidiana y en el ámbito profesional, ya que permite el intercambio de ideas, emociones y conocimientos entre individuos. Esta puede manifestarse de diversas maneras, incluyendo la comunicación verbal y no verbal. En el entorno organizacional, una comunicación efectiva es clave para fomentar la colaboración, resolver conflictos y construir relaciones sólidas tanto con los clientes internos como externos. Al comprender y mejorar nuestras habilidades comunicativas, podemos contribuir al éxito colectivo y al desarrollo personal.

¿QUÉ ES LA COMUNICACIÓN?

La comunicación es un fenómeno social que consiste en intercambiar información entre dos o más personas, ya sea de forma verbal, no verbal o escrita. Es una habilidad interpersonal que se basa en las relaciones sociales.
La comunicación se puede definir como el proceso de transmitir información de un emisor a un receptor, de manera que este último pueda comprenderla. Los elementos de la comunicación son:
Emisor, Receptor, Mensaje, Canal, Código, Ruido, Retroalimentación, Contexto.

Una buena comunicación puede:
Facilitar la coordinación y fluidez en las relaciones humanas
Aumentar la productividad y eficiencia en las tareas
Generar un ambiente de trabajo agradable
Evitar conflictos y malentendidos
La comunicación también es una disciplina de las ciencias sociales que estudia cómo, por qué, y con qué efectos las personas utilizan los idiomas y medios de comunicación para transmitir información.

EXPLIQUE COMUNICACIÓN VERBAL Y NO VERBAL

COMUNICACIÓN VERBAL Es la transmisión de información a través de palabras, ya sea de forma oral o escrita. Es una parte fundamental de la interacción humana y se utiliza para expresar conocimientos, emociones, experiencias.
La comunicación verbal es importante en la vida diaria, por ejemplo, en entrevistas, cartas, correo electrónico, También es fundamental en el ámbito laboral, donde las habilidades de comunicación verbal son clave para establecer buenas relaciones con los compañeros, el jefe y los clientes.
Algunas habilidades verbales que se pueden desarrollar son: Escuchar de forma activa, Hablar de forma clara y eficaz,

COMUNICACIÓN NO VERBAL:

La comunicación no verbal es el proceso de transmitir y recibir información sin usar palabras, sino a través de gestos, expresiones faciales, lenguaje corporal, inflexiones vocales, entre otros.
La comunicación no verbal puede ser muy importante y puede cambiar la percepción de una conversación.
Sonreír al conocer a alguien para transmitir amabilidad
Cruzar los brazos para indicar una actitud negativa o defensiva
Recoger la pelusilla imaginaria para indicar que no se está de acuerdo con las opiniones de los demás

Manos sobre las caderas con los brazos abiertos para denotar agresión
La comunicación no verbal puede ser universal, es decir, similar en varios lugares del mundo, independientemente del idioma.

¿QUÉ ES COMUNICACIÓN ASERTIVA?

La comunicación asertiva se caracteriza por:
Expresar opiniones y valoraciones sin descalificaciones, reproches o enfrentamientos
Comprender las propias necesidades y las de los demás
Ser responsable de las propias emociones
Conectar con los demás
Hablar de manera fluida
Mantener un contacto visual que no es amenazante
Tener una postura cómoda
La comunicación asertiva se produce a través de la comunicación verbal y la comunicación no verbal. Para practicar la comunicación asertiva, se recomienda:
Mantener la calma y respirar lentamente
Utilizar un lenguaje corporal asertivo, como mantener una postura erguida, inclinar el cuerpo ligeramente hacia adelante, hacer contacto visual y mantener una expresión facial neutral o positiva

¿PORQUE ES IMPORTANTE COMUNICARNOS CON LOS CLIENTES INTERNOS Y EXTERNOS?

Comunicarse con los clientes internos y externos es importante por estas razones:

Para los clientes internos: Facilita la colaboración, el trabajo en equipo y la eficiencia. Una buena comunicación interna asegura que todos estén en la misma página, lo que reduce errores, malentendidos y conflictos. Mejora el ambiente laboral y aumenta la moral de los empleados.

Para los clientes externos: Es fundamental para construir relaciones sólidas y duraderas. Una buena comunicación externa ayuda a fidelizar clientes, atraer nuevos clientes y generar confianza en la marca. Permite obtener retroalimentación, mejorar productos/servicios y resolver problemas de manera eficiente. Una mala comunicación puede dañar la reputación de la empresa y perder clientes.

CONCLUSION

En conclusión, la comunicación es un pilar fundamental en cualquier organización. Se manifiesta de diversas formas, incluyendo la verbal y la no verbal, y cada una desempeña un papel crucial en el intercambio de información y en la construcción de relaciones efectivas. La comunicación asertiva, en particular, permite a las personas expresar sus pensamientos y sentimientos de manera clara y respetuosa, lo que fomenta un ambiente de trabajo positivo y productivo.

La importancia de comunicarse adecuadamente con los clientes internos y externos radica en su impacto directo en la eficiencia, la resolución de conflictos y la satisfacción del cliente. Una comunicación efectiva no solo mejora el ambiente laboral, sino que también fortalece las relaciones comerciales, contribuyendo al éxito general de la organización.

BIBLIOGRAFIA

https://concepto.de/comunicacion/

https://concepto.de/comunicacion-no-verbal/

https://concepto.de/comunicacion-asertiva/