PROCESO GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO

FORMATO INFORME MENSUAL EJECUCIÓN CONTRACTUAL

Bogotá, 19 agosto de 2020

Señor
DAVID BRICEÑO CORTÉS
SUPERVISOR (E) CONTRATO No. COP1.PCCNTR. 1363309 de 2020
Coordinador de formación profesional integral
CENTRO DE GESTION ADMINISTRATIVA
Bogotá

Asunto: Informe mensual de ejecución contractual del Agosto año 2020

Referencia: No. COP1.PCCNTR. 1363309 del año 2020

ANA VITALIA FIGUEROA MELO, identificado con la cédula de ciudadanía No. 51.933.838 de Bogotá, en mi calidad de Contratista del SENA, en Coordinación Académica de los Programas de Integración con la Media, Desplazados, Normalización y Certificación de Competencias Laborales, en cumplimiento del Contrato de Prestación de Servicios de la referencia, a continuación presento el Informe de actividades realizadas en el mes objeto de cobro.

Valor y forma de Pago: El valor total del presente contrato asciende a la suma de TREINTA Y DOS MILLONES NOVECIENTOS SETENTA Y CUATRO MIL TRESCIENTOS CINCO PESOS ($32.974.305) COP, incluido IVA (de conformidad con el régimen tributario a que pertenezca el contratista). Esta suma será pagada por el SENA al contratista de la siguiente manera: a.) UN (1) pago correspondiente al mes de FEBRERO de 2020, por valor de DOS MILLONES SEISCIENTOS CINCUENTA Y TRES MIL CIENTO CINCO PESOS ($2.653.105) COP., b.) OCHO (8) pagos iguales correspondientes a los meses de MARZO a OCTUBRE de 2020, por valor de TRES MILLONES SETECIENTOS NOVENTA MIL CIENTO CINCUENTA PESOS ($3.790.150) COP., cada uno.

Plazo: Será hasta el 30 de octubre de 2020.

OBJETO:
Prestar los servicios personales de carácter temporal, para impartir Formación Profesional Integral, mediante la modalidad de periodos fijos de instructores, para la ejecución de acciones de Formación Titulada y/o Complementaria, presencial y virtual, en las Áreas de Gestión del Talento Humano, Asistencia y Gestión Administrativa y Gestión Documental y de la Información, del Centro de Gestión Administrativa, Subsede y Organizaciones, así como las actividades de capacitación o de auditoria en el sistema integrado de gestión de calidad, para Orientar, Participar, Formular, Ejecutar, Seguir, Controlar, Planes, Programas y Proyectos desarrollando Competencias de la Formación Profesional Integral para dar respuesta a la política Institucional entre otros el Proceso de Calidad y Mejoramiento Continuo y demanda de la población; en las jornadas diurna, nocturna, madrugada y fines de semana.

CLÁUSULA CUARTA – OBLIGACIONES ESPECÍFICAS

No	Obligaciones	Acciones realizadas	Evidencias
I.	Orientar Formación Profesional Integral a los aprendices según programación de fichas.	Alistamiento:(Realización de guias de aprendizaje, presentación)	Guias y Presentaciones
II.	Acompañamiento a los aprendices en el desarrollo de procesos formativos y/o productivos.	Alistamiento:(Realización de guias de aprendizaje, presentación)	Guias y Presentaciones
III.	Actualizar contenidos y tecnologías en las diversas competencias del programa de formación.	Alistamiento:(Realización de guias de aprendizaje, presentación)	Guias y Presentaciones
IV.	Elaboración y entrega de formatos y documentos requeridos en el proceso académico administrativo.	Alistamiento:(Realización de guias de aprendizaje, presentación)	Guias y Presentaciones

A continuación relaciono los desplazamientos que realicé previo a la presentación de este informe. Una vez finalizado cada desplazamiento presenté al ordenador del gasto el informe en el Formato Informe Legalización Desplazamiento Contratista GTH-F-087, en el que se describieron las actividades desarrolladas y los resultados de cada desplazamiento. Cada informe cuenta con el visto bueno del Supervisor.
Se lista a continuación el soporte de la legalización de los desplazamientos realizados, los cuales forman parte integral del presente informe de ejecución contractual.

ITEM	No DE LA ORDEN DE VIAJE	LUGAR DE DESPLAZAMIENTO	FECHAS DE DESPLAZAMIENTOS	
			INICIO	FINALIZACIÓN
1.				
2.				

Nota 1: *Por cada desplazamiento que haya realizado el contratista, adjuntará el respectivo informe que la soporte. En caso de haber realizado el desplazamiento en fecha posterior a la presentación del informe de ejecución contractual, deberá reportarlo en el siguiente informe de ejecución contractual.*

Para el trámite de la cuenta me permito adjuntar: Documentos enunciados como evidencias del cumplimiento de las obligaciones contractuales y los desplazamientos realizados y la planilla No. 7759762321 expedido por **Soi** correspondiente al mes de **Julio** del año 2020. (Decreto Ley 2106 de 2019 – " *Decreto Ley Antitrámites"*)

Cordialmente,

ANA VITALIA FIGUEROA MELO
Contratista
C.C. No. 51.933.838

Recibí a satisfacción:

DAVID BRICEÑO CORTÉS
Supervisor(E) Contrato COP1.PCCNTR. 1363309 **de 2020**
Coordinador de formación profesional integral

Centro de Gestión Administrativa

INFORME DE GESTIÓN DIARIO
Trabajo Virtual

FECHA: 3/08/2020

PROCESO: Acción Formativa: -Formación Complementaria

RESPONSABLE: ANA VITALIA FIGUEROA MELO

Actividades realizadas	No de Personas atendidas (vía correo, llamadas, Teams, otros)	EVIDENCIAS (Link de Drive, pantallazo, correos relevantes, otros)	¿Cuáles herramientas está utilizando? (teléfonos fijos, celulares, WhatsApp, correo, Teams)
FUNDACIÓN VUELVE A SOÑAR FICHA NO. 2172816 Indicaciones aprendizaje autónomo. ATENCIÓN Y SERVICIO AL CLIENTE 3-08 de 2020: Temas relacionadas a la actividad del día son: Dimensiones del ser y ámbitos del hombre Se trabajo con las siguientes ayudas pedagógicas: Orientación del instructor, exposiciones, lluvia de ideas, trabajo por grupos.	22	Presencial y aprendizaje autónomo, pendiente evaluación final y encuesta de satisfacción.	Correo, cellular, WhatsApp, Hangouts

Situaciones presentadas SIN NOVEDAD	Acciones que se realizaron para solucionarlas (buenas prácticas)

Línea de atención al ciudadano: 018000 910270
Línea de atención al empresario: 018000 910682
@SENAcomunica
www.sena.edu.co

Centro de Gestión Administrativa

INFORME DE GESTIÓN DIARIO
Trabajo Virtual

FECHA: 04/08/2020

PROCESO: Acción Formativa: -Formación Complementaria

RESPONSABLE: ANA VITALIA FIGUEROA MELO

Actividades realizadas	No de Personas atendidas (vía correo, llamadas, Teams, otros)	EVIDENCIAS (Link de Drive, pantallazo, correos relevantes, otros)	¿Cuáles herramientas está utilizando? (teléfonos fijos, celulares, WhatsApp, correo, Teams)
FUNDACIÓN VUELVE A SOÑAR FICHA NO. 2172816 Indicaciones aprendizaje autónomo. ATENCIÓN Y SERVICIO AL CLIENTE 4-08 de 2020: Temas relacionadas a la actividad del día son: Valores Universales. Se trabajo con las siguientes ayudas pedagógicas: Orientación del instructor, exposiciones, lluvia de ideas, trabajo por grupos.	22	Presencial y aprendizaje autónomo, pendiente evaluación final y encuesta de satisfacción.	Correo, cellular, WhatsApp, Hangouts

Situaciones presentadas SIN NOVEDAD	Acciones que se realizaron para solucionarlas (buenas prácticas)

Línea de atención al ciudadano: 018000 910270
Línea de atención al empresario: 018000 910682
@SENAcomunica
www.sena.edu.co

Centro de Gestión Administrativa

INFORME DE GESTIÓN DIARIO
Trabajo Virtual

FECHA: 05/08/2020

PROCESO: Acción Formativa: -Formación Complementaria

RESPONSABLE: ANA VITALIA FIGUEROA MELO

Actividades realizadas	No de Personas atendidas (vía correo, llamadas, Teams, otros)	EVIDENCIAS (Link de Drive, pantallazo, correos relevantes, otros)	¿Cuáles herramientas está utilizando? (teléfonos fijos, celulares, WhatsApp, correo, Teams)
FUNDACIÓN VUELVE A SOÑAR FICHA NO. 2172816 Indicaciones aprendizaje autónomo. ATENCIÓN Y SERVICIO AL CLIENTE 5-08 de 2020: Temas relacionadas a la actividad del día son: Barreras del Servicio al cliente. Se trabajo con las siguientes ayudas pedagógicas: Orientación del instructor, exposiciones, lluvia de ideas, trabajo por grupos.	34	Presencial y aprendizaje autónomo, pendiente evaluación final y encuesta de satisfacción.	Correo, cellular, WhatsApp, Hangouts

Línea de atención al ciudadano: 018000 910270
Línea de atención al empresario: 018000 910682
@SENAcomunica www.sena.edu.co

Situaciones presentadas SIN NOVEDAD	Acciones que se realizaron para solucionarlas (buenas prácticas)

Línea de atención al ciudadano: 018000 910270
Línea de atención al empresario: 018000 910682
@SENAcomunica
www.sena.edu.co

Centro de Gestión Administrativa

INFORME DE GESTIÓN DIARIO
Trabajo Virtual

FECHA: 10/08/2020

PROCESO: Acción Formativa: -Formación Complementaria

RESPONSABLE: ANA VITALIA FIGUEROA MELO

Actividades realizadas	No de Personas atendidas (vía correo, llamadas, Teams, otros)	EVIDENCIAS (Link de Drive, pantallazo, correos relevantes, otros)	¿Cuáles herramientas está utilizando? (teléfonos fijos, celulares, WhatsApp, correo, Teams)
FUNDACIÓN VUELVE A SOÑAR FICHA NO. 2172816 Indicaciones aprendizaje autónomo. ATENCIÓN Y SERVICIO AL CLIENTE 10-08 de 2020: Temas relacionadas a la actividad del día son: Competencias Blandas, Empresa, Misión, Visión. Se trabajo con las siguientes ayudas pedagógicas: Orientación del instructor, exposiciones, lluvia de ideas, trabajo por grupos.	34	Presencial y aprendizaje autónomo, pendiente evaluación final y encuesta de satisfacción.	Correo, cellular, WhatsApp, Hangouts

Situaciones presentadas SIN NOVEDAD	Acciones que se realizaron para solucionarlas (buenas prácticas)

Línea de atención al ciudadano: 018000 910270
Línea de atención al empresario: 018000 910682
@SENAcomunica
www.sena.edu.co

Centro de Gestión Administrativa

INFORME DE GESTIÓN DIARIO
Trabajo Virtual

FECHA: 07/08/2020

PROCESO: Acción Formativa: -Formación Complementaria

RESPONSABLE: ANA VITALIA FIGUEROA MELO

Actividades realizadas	No de Personas atendidas (vía correo, llamadas, Teams, otros)	EVIDENCIAS (Link de Drive, pantallazo, correos relevantes, otros)	¿Cuáles herramientas está utilizando? (teléfonos fijos, celulares, WhatsApp, correo, Teams)
FUNDACIÓN VUELVE A SOÑAR FICHA NO. 2172816 Indicaciones aprendizaje autónomo. ATENCIÓN Y SERVICIO AL CLIENTE 7-08 de 2020: Temas relacionadas a la actividad del día son: Estrategia: Empatía con el Cliente Se trabajo con las siguientes ayudas pedagógicas: Orientación del instructor, exposiciones, lluvia de ideas, trabajo por grupos.	34	Presencial y aprendizaje autónomo, pendiente evaluación final y encuesta de satisfacción.	Correo, cellular, WhatsApp, Hangouts

Línea de atención al ciudadano: 018000 910270
Línea de atención al empresario: 018000 910682
@SENAcomunica www.sena.edu.co

Situaciones presentadas SIN NOVEDAD	Acciones que se realizaron para solucionarlas (buenas prácticas)

Línea de atención al ciudadano: 018000 910270
Línea de atención al empresario: 018000 910682
@SENAcomunica
www.sena.edu.co

Centro de Gestión Administrativa

INFORME DE GESTIÓN DIARIO
Trabajo Virtual

FECHA: 6/08/2020

PROCESO: Acción Formativa: -Formación Complementaria

RESPONSABLE: ANA VITALIA FIGUEROA MELO

Actividades realizadas	No de Personas atendidas (vía correo, llamadas, Teams, otros)	EVIDENCIAS (Link de Drive, pantallazo, correos relevantes, otros)	¿Cuáles herramientas está utilizando? (teléfonos fijos, celulares, WhatsApp, correo, Teams)
FUNDACIÓN VUELVE A SOÑAR FICHA NO. 2172816 Indicaciones aprendizaje autónomo. ATENCIÓN Y SERVICIO AL CLIENTE 6-08 de 2020: Temas relacionadas a la actividad del día son: Competencia blanda de Servicio al cliente Se trabajo con las siguientes ayudas pedagógicas: Orientación del instructor, exposiciones, lluvia de ideas, trabajo por grupos.	22	Presencial y aprendizaje autónomo, pendiente evaluación final y encuesta de satisfacción.	Correo, cellular, WhatsApp, Hangouts

Línea de atención al ciudadano: 018000 910270
Línea de atención al empresario: 018000 910682
@SENAcomunica www.sena.edu.co

Situaciones presentadas SIN NOVEDAD	Acciones que se realizaron para solucionarlas (buenas prácticas)

Línea de atención al ciudadano: 018000 910270
Línea de atención al empresario: 018000 910682
@SENAcomunica
www.sena.edu.co

Centro de Gestión Administrativa

INFORME DE GESTIÓN DIARIO
Trabajo Virtual

FECHA: 11/08/2020

PROCESO: Acción Formativa: -Formación Complementaria

RESPONSABLE: ANA VITALIA FIGUEROA MELO

Actividades realizadas	No de Personas atendidas (vía correo, llamadas, Teams, otros)	EVIDENCIAS (Link de Drive, pantallazo, correos relevantes, otros)	¿Cuáles herramientas está utilizando? (teléfonos fijos, celulares, WhatsApp, correo, Teams)
FUNDACIÓN VUELVE A SOÑAR FICHA NO. 2172816 Indicaciones aprendizaje autónomo. ATENCIÓN Y SERVICIO AL CLIENTE 11-08 de 2020: Temas relacionadas a la actividad del día son: Conocimientos, Habilidades y Actitud. Concepto Referente Empresas. Se trabajo con las siguientes ayudas pedagógicas: Orientación del instructor, exposiciones, lluvia de ideas, trabajo por grupos.	34	Presencial y aprendizaje autónomo, pendiente evaluación final y encuesta de satisfacción.	Correo, cellular, WhatsApp, Hangouts

Situaciones presentadas SIN NOVEDAD	Acciones que se realizaron para solucionarlas (buenas prácticas)

Línea de atención al ciudadano: 018000 910270
Línea de atención al empresario: 018000 910682
@SENAcomunica
www.sena.edu.co

Centro de Gestión Administrativa

INFORME DE GESTIÓN DIARIO
Trabajo Virtual

FECHA: 12/08/2020

PROCESO: Acción Formativa: -Formación Complementaria

RESPONSABLE: ANA VITALIA FIGUEROA MELO

Actividades realizadas	No de Personas atendidas (vía correo, llamadas, Teams, otros)	EVIDENCIAS (Link de Drive, pantallazo, correos relevantes, otros)	¿Cuáles herramientas está utilizando? (teléfonos fijos, celulares, WhatsApp, correo, Teams)
FUNDACIÓN VUELVE A SOÑAR FICHA NO. 2172816 Indicaciones aprendizaje autónomo. ATENCIÓN Y SERVICIO AL CLIENTE 12-08 de 2020: Temas relacionadas a la actividad del día son: Trabajo en Equipo en el servicio al cliente. Se trabajo con las siguientes ayudas pedagógicas: Orientación del instructor, exposiciones, lluvia de ideas, trabajo por grupos.	34	Presencial y aprendizaje autónomo, pendiente evaluación final y encuesta de satisfacción.	Correo, cellular, WhatsApp, Hangouts

Línea de atención al ciudadano: 018000 910270
Línea de atención al empresario: 018000 910682
@SENAcomunica www.sena.edu.co

Situaciones presentadas SIN NOVEDAD	Acciones que se realizaron para solucionarlas (buenas prácticas)

Línea de atención al ciudadano: 018000 910270
Línea de atención al empresario: 018000 910682
@SENAcomunica
www.sena.edu.co

Centro de Gestión Administrativa

INFORME DE GESTIÓN DIARIO
Trabajo Virtual

FECHA: 13/08/2020

PROCESO: Acción Formativa: -Formación Complementaria

RESPONSABLE: ANA VITALIA FIGUEROA MELO

Actividades realizadas	No de Personas atendidas (vía correo, llamadas, Teams, otros)	EVIDENCIAS (Link de Drive, pantallazo, correos relevantes, otros)	¿Cuáles herramientas está utilizando? (teléfonos fijos, celulares, WhatsApp, correo, Teams)
FUNDACIÓN VUELVE A SOÑAR FICHA NO. 2172816 Indicaciones aprendizaje autónomo. ATENCIÓN Y SERVICIO AL CLIENTE 13-08 de 2020: Temas relacionadas a la actividad del día son: Comunicación Asertiva, Estilos de Comunicación. Se trabajo con las siguientes ayudas pedagógicas: Orientación del instructor, exposiciones, lluvia de ideas, trabajo por grupos.	34	Presencial y aprendizaje autónomo, pendiente evaluación final y encuesta de satisfacción.	Correo, cellular, WhatsApp, Hangouts

Situaciones presentadas SIN NOVEDAD	Acciones que se realizaron para solucionarlas (buenas prácticas)

Línea de atención al ciudadano: 018000 910270
Línea de atención al empresario: 018000 910682
@SENAcomunica
www.sena.edu.co

Centro de Gestión Administrativa

INFORME DE GESTIÓN DIARIO
Trabajo Virtual

FECHA: 14/08/2020

PROCESO: Acción Formativa: -Formación Complementaria

RESPONSABLE: ANA VITALIA FIGUEROA MELO

Actividades realizadas	No de Personas atendidas (vía correo, llamadas, Teams, otros)	EVIDENCIAS (Link de Drive, pantallazo, correos relevantes, otros)	¿Cuáles herramientas está utilizando? (teléfonos fijos, celulares, WhatsApp, correo, Teams)
FUNDACIÓN VUELVE A SOÑAR FICHA NO. 2172816 Indicaciones aprendizaje autónomo. ATENCIÓN Y SERVICIO AL CLIENTE 14-08 de 2020: Temas relacionadas a la actividad del día son: Momento de verdad, ciclo del servicio al cliente, evaluación del servicio, Protocolos empresarial. Se trabajo con las siguientes ayudas pedagógicas: Orientación del instructor, exposiciones, lluvia de ideas, trabajo por grupos.	34	Presencial y aprendizaje autónomo, pendiente evaluación final y encuesta de satisfacción.	Correo, cellular, WhatsApp, Hangouts

Situaciones presentadas SIN NOVEDAD	Acciones que se realizaron para solucionarlas (buenas prácticas)

Línea de atención al ciudadano: 018000 910270
Línea de atención al empresario: 018000 910682
@SENAcomunica
www.sena.edu.co

Centro de Gestión Administrativa

INFORME DE GESTIÓN DIARIO
Trabajo Virtual

FECHA: 03/08/2020

PROCESO: Acción Formativa: -Formación Complementaria

RESPONSABLE: ANA VITALIA FIGUEROA MELO

Actividades realizadas	No de Personas atendidas (vía correo, llamadas, Teams, otros)	EVIDENCIAS (Link de Drive, pantallazo, correos relevantes, otros)	¿Cuáles herramientas está utilizando? (teléfonos fijos, celulares, WhatsApp, correo, Teams)
FUNDACIÓN VUELVE A SOÑAR FICHA NO. 2172875 Indicaciones aprendizaje autónomo. ATENCIÓN Y SERVICIO AL CLIENTE 3-08 de 2020: Temas relacionadas a la actividad del día son: Dimensiones del ser y ámbitos del hombre Se trabajo con las siguientes ayudas pedagógicas: Orientación del instructor, exposiciones, lluvia de ideas, trabajo por grupos.	22	Presencial y aprendizaje autónomo, pendiente evaluación final y encuesta de satisfacción.	Correo, cellular, WhatsApp, Hangouts

Situaciones presentadas SIN NOVEDAD	Acciones que se realizaron para solucionarlas (buenas prácticas)

Línea de atención al ciudadano: 018000 910270
Línea de atención al empresario: 018000 910682
@SENAcomunica
www.sena.edu.co

Centro de Gestión Administrativa

INFORME DE GESTIÓN DIARIO
Trabajo Virtual

FECHA: 04/08/2020

PROCESO: Acción Formativa: -Formación Complementaria

RESPONSABLE: ANA VITALIA FIGUEROA MELO

Actividades realizadas	No de Personas atendidas (vía correo, llamadas, Teams, otros)	EVIDENCIAS (Link de Drive, pantallazo, correos relevantes, otros)	¿Cuáles herramientas está utilizando? (teléfonos fijos, celulares, WhatsApp, correo, Teams)
FUNDACIÓN VUELVE A SOÑAR FICHA NO. 2172875 Indicaciones aprendizaje autónomo. ATENCIÓN Y SERVICIO AL CLIENTE 4-08 de 2020: Temas relacionadas a la actividad del día son: Valores Universales. Se trabajo con las siguientes ayudas pedagógicas: Orientación del instructor, exposiciones, lluvia de ideas, trabajo por grupos.	22	Presencial y aprendizaje autónomo, pendiente evaluación final y encuesta de satisfacción.	Correo, cellular, WhatsApp, Hangouts

Situaciones presentadas SIN NOVEDAD	Acciones que se realizaron para solucionarlas (buenas prácticas)

Línea de atención al ciudadano: 018000 910270
Línea de atención al empresario: 018000 910682
@SENAcomunica
www.sena.edu.co

Centro de Gestión Administrativa

INFORME DE GESTIÓN DIARIO
Trabajo Virtual

FECHA: 6/08/2020

PROCESO: Acción Formativa: -Formación Complementaria

RESPONSABLE: ANA VITALIA FIGUEROA MELO

Actividades realizadas	No de Personas atendidas (vía correo, llamadas, Teams, otros)	EVIDENCIAS (Link de Drive, pantallazo, correos relevantes, otros)	¿Cuáles herramientas está utilizando? (teléfonos fijos, celulares, WhatsApp, correo, Teams)
FUNDACIÓN VUELVE A SOÑAR FICHA NO. 2172875 Indicaciones aprendizaje autónomo. ATENCIÓN Y SERVICIO AL CLIENTE 6-08 de 2020: Temas relacionadas a la actividad del día son: Competencia blanda de Servicio al cliente Se trabajo con las siguientes ayudas pedagógicas: Orientación del instructor, exposiciones, lluvia de ideas, trabajo por grupos.	22	Presencial y aprendizaje autónomo, pendiente evaluación final y encuesta de satisfacción.	Correo, cellular, WhatsApp, Hangouts

Línea de atención al ciudadano: 018000 910270
Línea de atención al empresario: 018000 910682
@SENAcomunica www.sena.edu.co

Situaciones presentadas SIN NOVEDAD	Acciones que se realizaron para solucionarlas (buenas prácticas)

Línea de atención al ciudadano: 018000 910270
Línea de atención al empresario: 018000 910682
@SENAcomunica
www.sena.edu.co

Centro de Gestión Administrativa

INFORME DE GESTIÓN DIARIO
Trabajo Virtual

FECHA: 06/08/2020

PROCESO: Acción Formativa: -Formación Complementaria

RESPONSABLE: ANA VITALIA FIGUEROA MELO

Actividades realizadas	No de Personas atendidas (vía correo, llamadas, Teams, otros)	EVIDENCIAS (Link de Drive, pantallazo, correos relevantes, otros)	¿Cuáles herramientas está utilizando? (teléfonos fijos, celulares, WhatsApp, correo, Teams)
FUNDACIÓN VUELVE A SOÑAR FICHA NO. 2172875 Indicaciones aprendizaje autónomo. ATENCIÓN Y SERVICIO AL CLIENTE 6-08 de 2020: Temas relacionadas a la actividad del día son: Estrategia: Empatía con el Cliente Se trabajo con las siguientes ayudas pedagógicas: Orientación del instructor, exposiciones, lluvia de ideas, trabajo por grupos.	34	Presencial y aprendizaje autónomo, pendiente evaluación final y encuesta de satisfacción.	Correo, cellular, WhatsApp, Hangouts

Situaciones presentadas SIN NOVEDAD	Acciones que se realizaron para solucionarlas (buenas prácticas)

Línea de atención al ciudadano: 018000 910270
Línea de atención al empresario: 018000 910682
@SENAcomunica
www.sena.edu.co

Centro de Gestión Administrativa

INFORME DE GESTIÓN DIARIO
Trabajo Virtual

FECHA: 10/08/2020

PROCESO: Acción Formativa: -Formación Complementaria

RESPONSABLE: ANA VITALIA FIGUEROA MELO

Actividades realizadas	No de Personas atendidas (vía correo, llamadas, Teams, otros)	EVIDENCIAS (Link de Drive, pantallazo, correos relevantes, otros)	¿Cuáles herramientas está utilizando? (teléfonos fijos, celulares, WhatsApp, correo, Teams)
FUNDACIÓN VUELVE A SOÑAR FICHA NO. 2172875 Indicaciones aprendizaje autónomo. ATENCIÓN Y SERVICIO AL CLIENTE 10-08 de 2020: Temas relacionadas a la actividad del día son: Competencias Blandas, Empresa, Misión, Visión. Se trabajo con las siguientes ayudas pedagógicas: Orientación del instructor, exposiciones, lluvia de ideas, trabajo por grupos.	34	Presencial y aprendizaje autónomo, pendiente evaluación final y encuesta de satisfacción.	Correo, cellular, WhatsApp, Hangouts

Situaciones presentadas SIN NOVEDAD	Acciones que se realizaron para solucionarlas (buenas prácticas)

Línea de atención al ciudadano: 018000 910270
Línea de atención al empresario: 018000 910682
@SENAcomunica
www.sena.edu.co

Centro de Gestión Administrativa

INFORME DE GESTIÓN DIARIO
Trabajo Virtual

FECHA: 11/08/2020

PROCESO: Acción Formativa: -Formación Complementaria

RESPONSABLE: ANA VITALIA FIGUEROA MELO

Actividades realizadas	No de Personas atendidas (vía correo, llamadas, Teams, otros)	EVIDENCIAS (Link de Drive, pantallazo, correos relevantes, otros)	¿Cuáles herramientas está utilizando? (teléfonos fijos, celulares, WhatsApp, correo, Teams)
FUNDACIÓN VUELVE A SOÑAR FICHA NO. 2172875 Indicaciones aprendizaje autónomo. ATENCIÓN Y SERVICIO AL CLIENTE 11-08 de 2020: Temas relacionadas a la actividad del día son: Conocimientos, Habilidades y Actitud. Concepto Referente Empresas. Se trabajo con las siguientes ayudas pedagógicas: Orientación del instructor, exposiciones, lluvia de ideas, trabajo por grupos.	34	Presencial y aprendizaje autónomo, pendiente evaluación final y encuesta de satisfacción.	Correo, cellular, WhatsApp, Hangouts

Situaciones presentadas SIN NOVEDAD	Acciones que se realizaron para solucionarlas (buenas prácticas)

Línea de atención al ciudadano: 018000 910270
Línea de atención al empresario: 018000 910682
@SENAcomunica
www.sena.edu.co

Centro de Gestión Administrativa

INFORME DE GESTIÓN DIARIO
Trabajo Virtual

FECHA: 12/08/2020

PROCESO: Acción Formativa: -Formación Complementaria

RESPONSABLE: ANA VITALIA FIGUEROA MELO

Actividades realizadas	No de Personas atendidas (vía correo, llamadas, Teams, otros)	EVIDENCIAS (Link de Drive, pantallazo, correos relevantes, otros)	¿Cuáles herramientas está utilizando? (teléfonos fijos, celulares, WhatsApp, correo, Teams)
FUNDACIÓN VUELVE A SOÑAR FICHA NO. 2172875 Indicaciones aprendizaje autónomo. ATENCIÓN Y SERVICIO AL CLIENTE 12-08 de 2020: Temas relacionadas a la actividad del día son: Trabajo en Equipo en el servicio al cliente. Se trabajo con las siguientes ayudas pedagógicas: Orientación del instructor, exposiciones, lluvia de ideas, trabajo por grupos.	34	Presencial y aprendizaje autónomo, pendiente evaluación final y encuesta de satisfacción.	Correo, cellular, WhatsApp, Hangouts

Línea de atención al ciudadano: 018000 910270
Línea de atención al empresario: 018000 910682
@SENAcomunica www.sena.edu.co

Situaciones presentadas SIN NOVEDAD	Acciones que se realizaron para solucionarlas (buenas prácticas)

Línea de atención al ciudadano: 018000 910270
Línea de atención al empresario: 018000 910682
@SENAcomunica
www.sena.edu.co

Centro de Gestión Administrativa

INFORME DE GESTIÓN DIARIO
Trabajo Virtual

FECHA: 14/08/2020

PROCESO: Acción Formativa: -Formación Complementaria

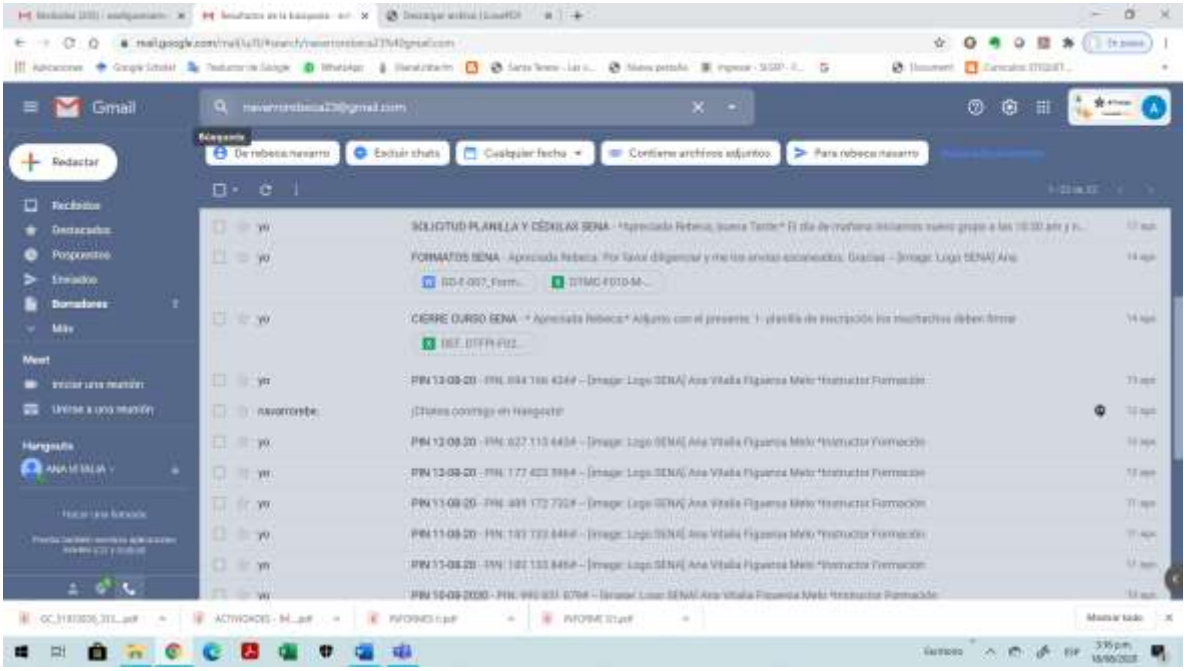
RESPONSABLE: ANA VITALIA FIGUEROA MELO

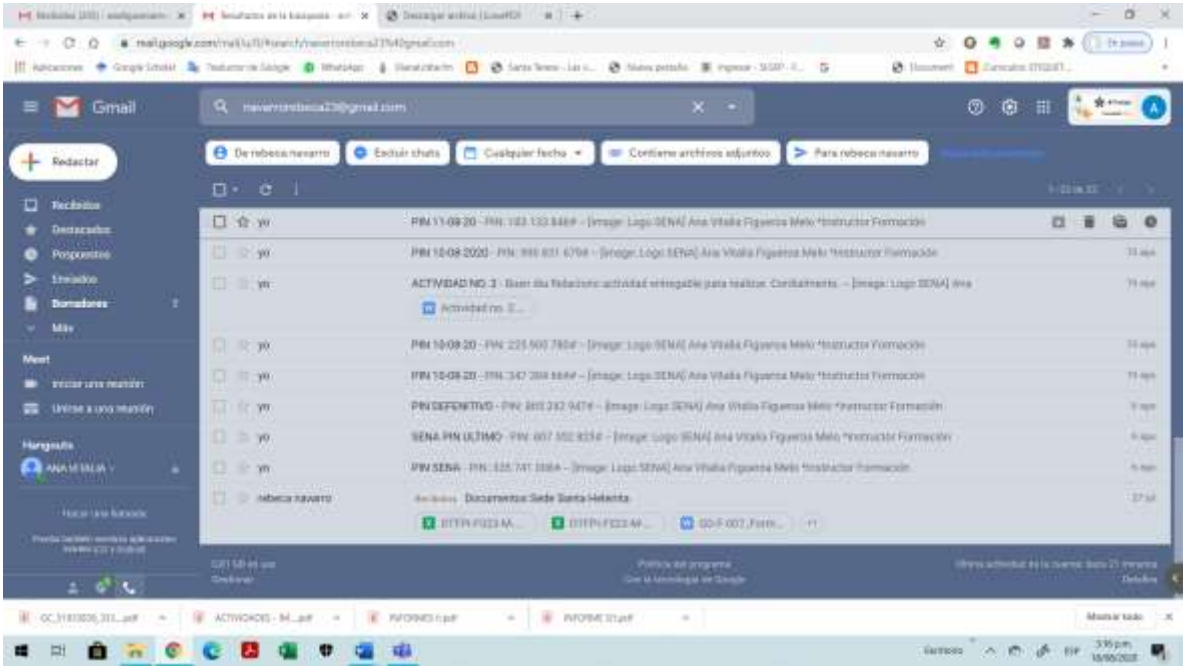
Actividades realizadas	No de Personas atendidas (vía correo, llamadas, Teams, otros)	EVIDENCIAS (Link de Drive, pantallazo, correos relevantes, otros)	¿Cuáles herramientas está utilizando? (teléfonos fijos, celulares, WhatsApp, correo, Teams)
FUNDACIÓN VUELVE A SOÑAR FICHA NO. 2172875 Indicaciones aprendizaje autónomo. ATENCIÓN Y SERVICIO AL CLIENTE 14-08 de 2020: Temas relacionadas a la actividad del día son: Momento de verdad, ciclo del servicio al cliente, evaluación del servicio, Protocolos empresarial. Se trabajo con las siguientes ayudas pedagógicas: Orientación del instructor, exposiciones, lluvia de ideas, trabajo por grupos.	34	Presencial y aprendizaje autónomo, pendiente evaluación final y encuesta de satisfacción.	Correo, cellular, WhatsApp, Hangouts

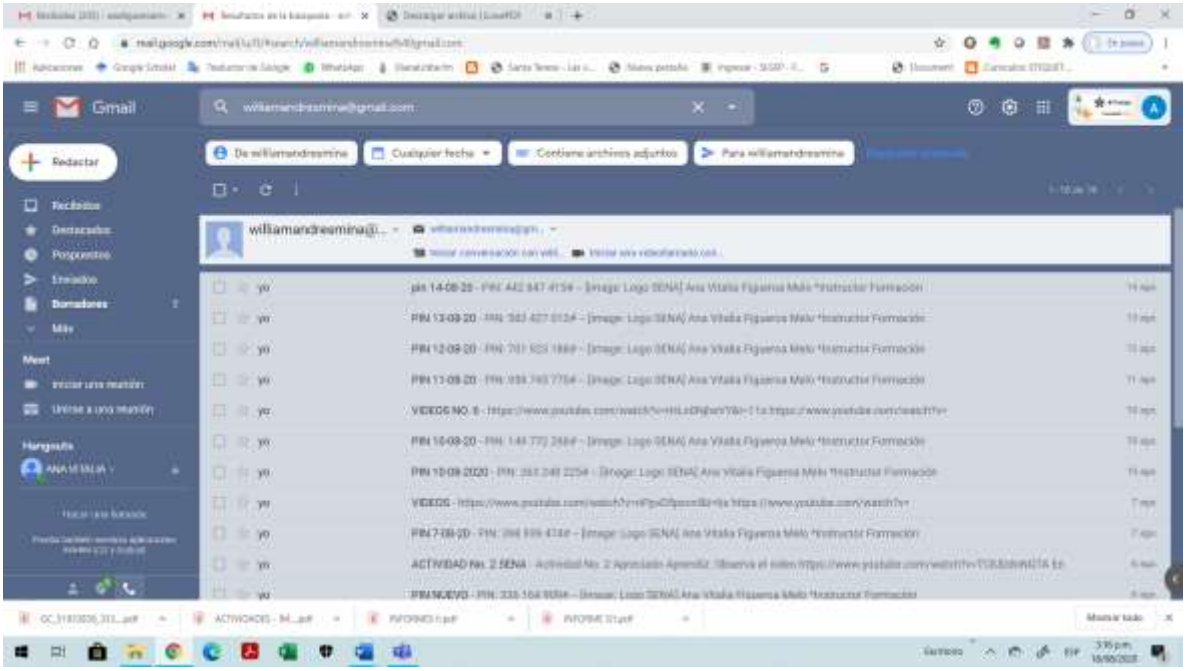
Línea de atención al ciudadano: 018000 910270
Línea de atención al empresario: 018000 910682
@SENAcomunica www.sena.edu.co

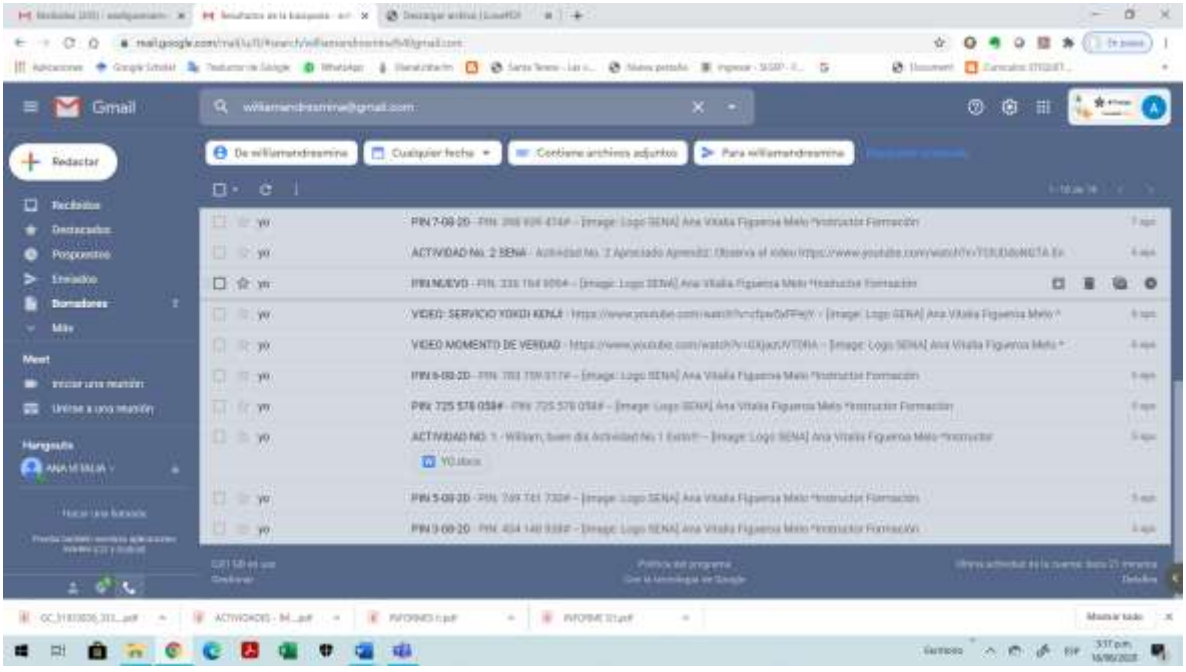
Situaciones presentadas SIN NOVEDAD	Acciones que se realizaron para solucionarlas (buenas prácticas)

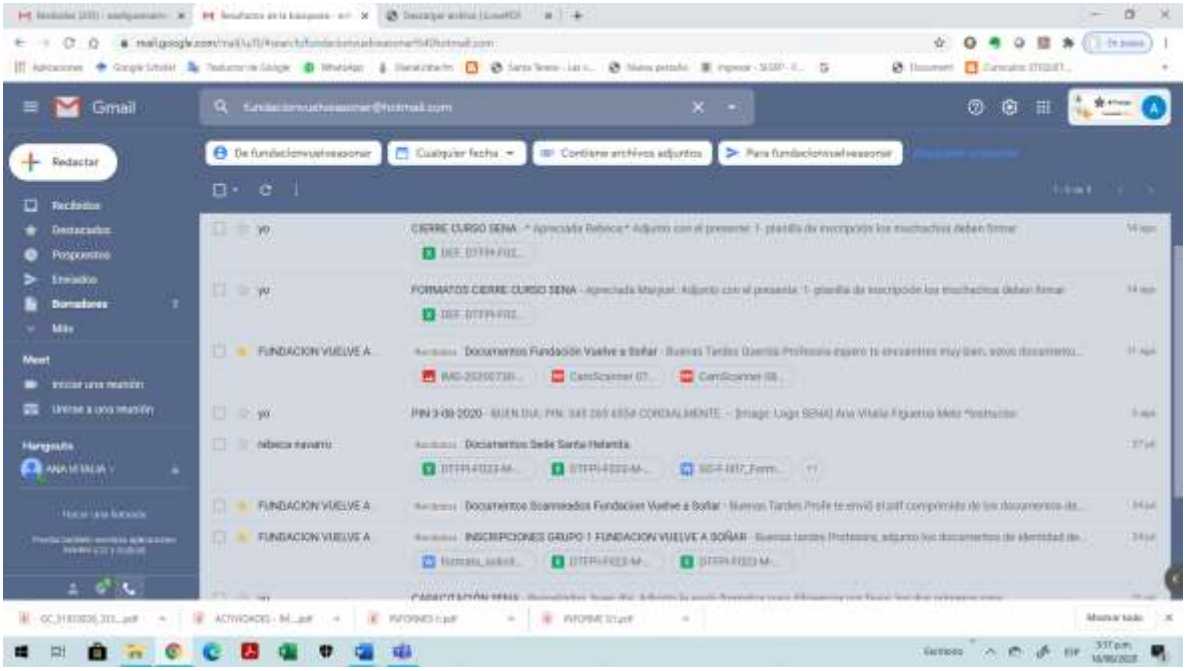
Línea de atención al ciudadano: 018000 910270
Línea de atención al empresario: 018000 910682
@SENAcomunica
www.sena.edu.co

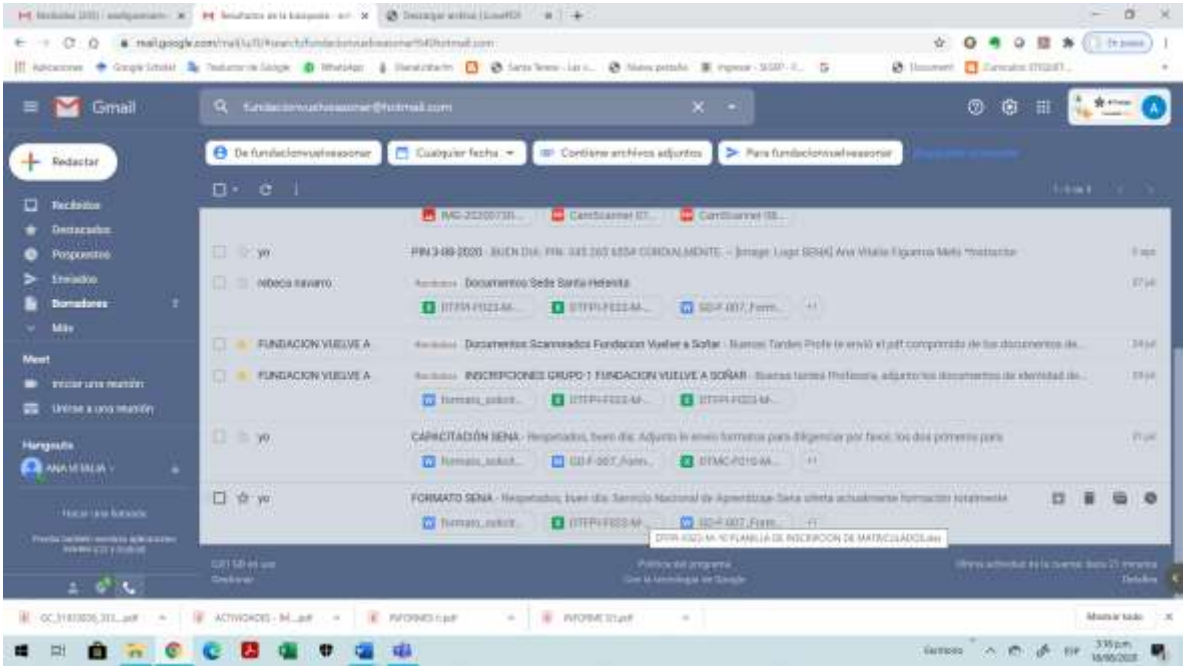

Gmail
Redactar
Recibidos
Destacados
Pospuestos
Enviados
Borradores
Más
Meet
Iniciar una reunión
Unirse a una reunión
Hangouts
ANA M VALJA
De rebeca navarro
Excluir chats
Cualquier fecha
Contiene archivos adjuntos
Para rebeca navarro
yo
SOLICITUD PLANILLA Y CÉDULAS SENA
FORMATOS SENA
CIERRE CURSO SENA
PIN 13-08-20
rebeca navarro
Documentos Sede Santa Helenita

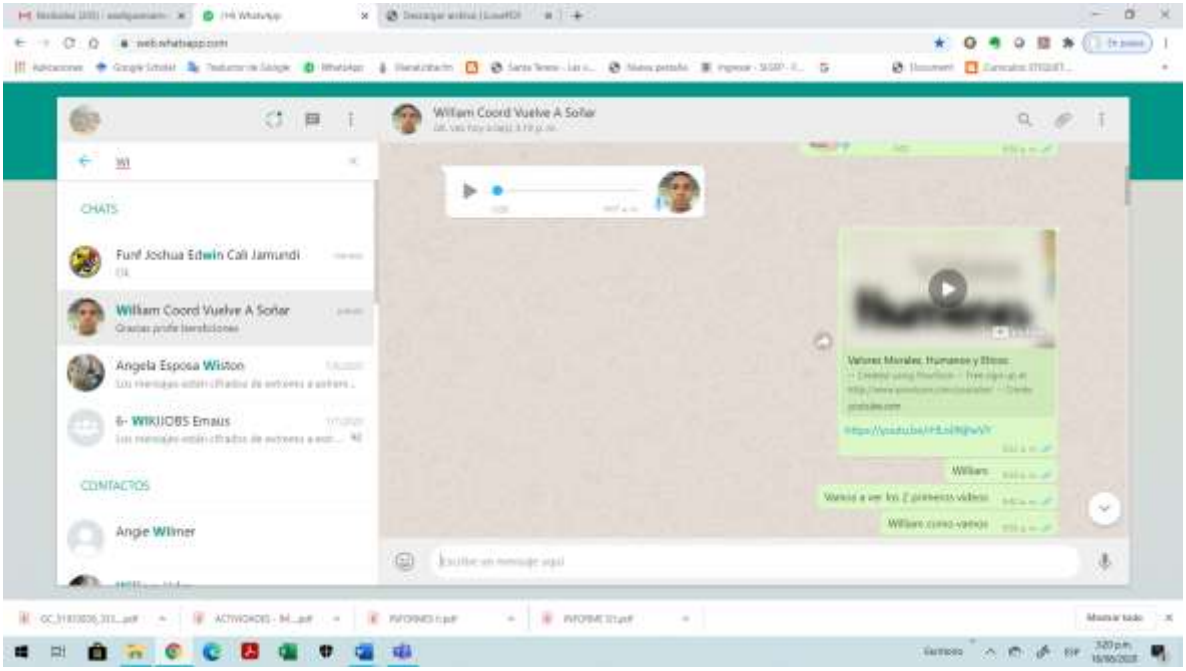

Gmail
Redactar
Recibidos
Destacados
Pospuestos
Enviados
Borradores
Más
Meet
Iniciar una reunión
Unirse a una reunión
Hangouts
ANA M VALJA
De rebeca navarro
Excluir chats
Cualquier fecha
Contiene archivos adjuntos
Para rebeca navarro
yo
PIN 11-08-20
PIN 10-08-2020
ACTIVIDAD NO. 3
PIN 10-08-20
PIN DEFINITIVO
SENA PIN ULTIMO
PIN SENA
rebeca navarro
Documentos Sede Santa Helenita

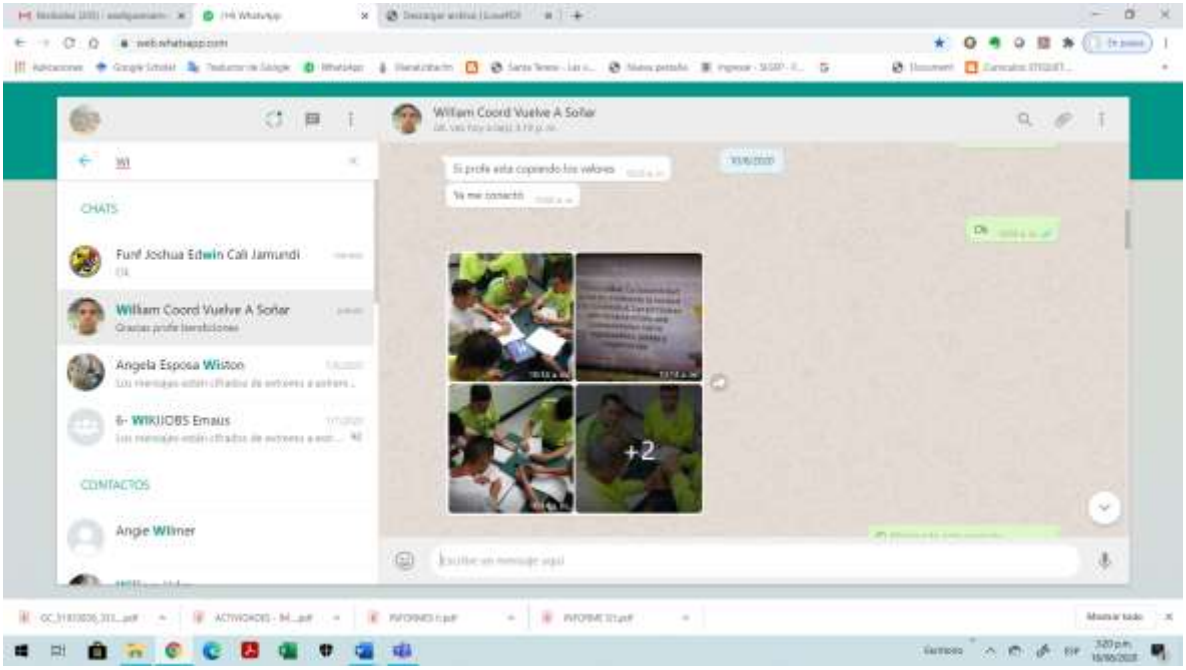

Gmail
williamandresmina@gmail.com
Redactar
Recibidos
Destacados
Pospuestos
Enviados
Borradores
Más
Meet
Iniciar una reunión
Unirse a una reunión
Hangouts
ANA VE VALJA

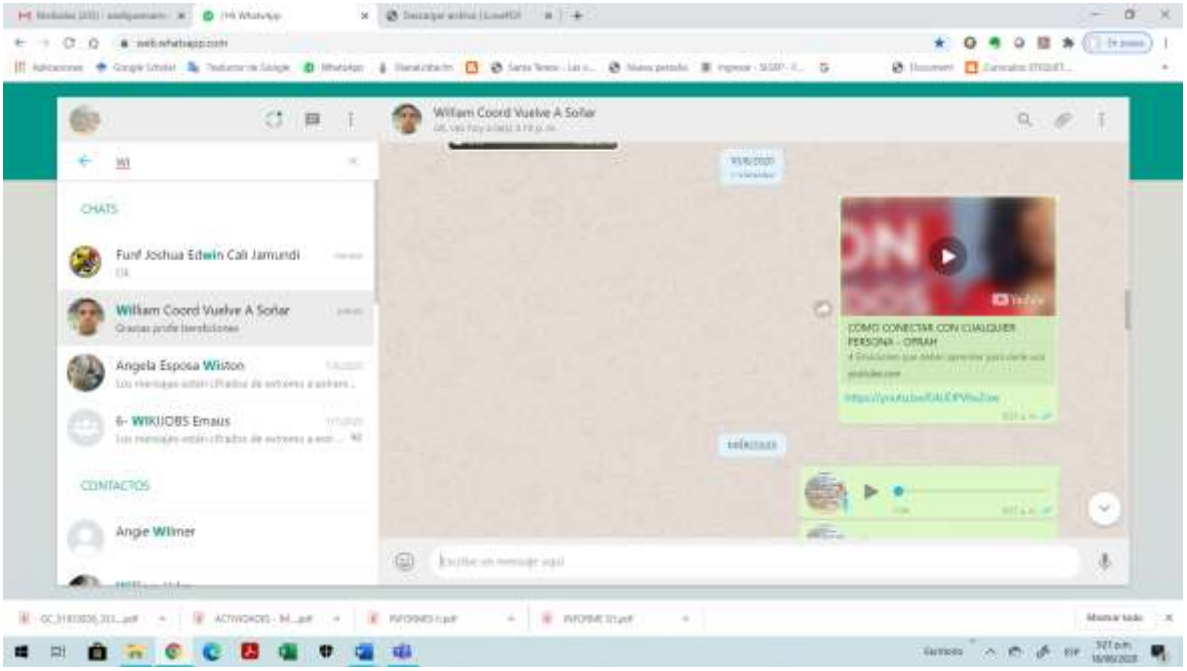

Gmail
williamandresmina@gmail.com
Redactar
Recibidos
Destacados
Pospuestos
Enviados
Borradores
Más
Meet
Iniciar una reunión
Unirse a una reunión
Hangouts
ANA VE VALJA

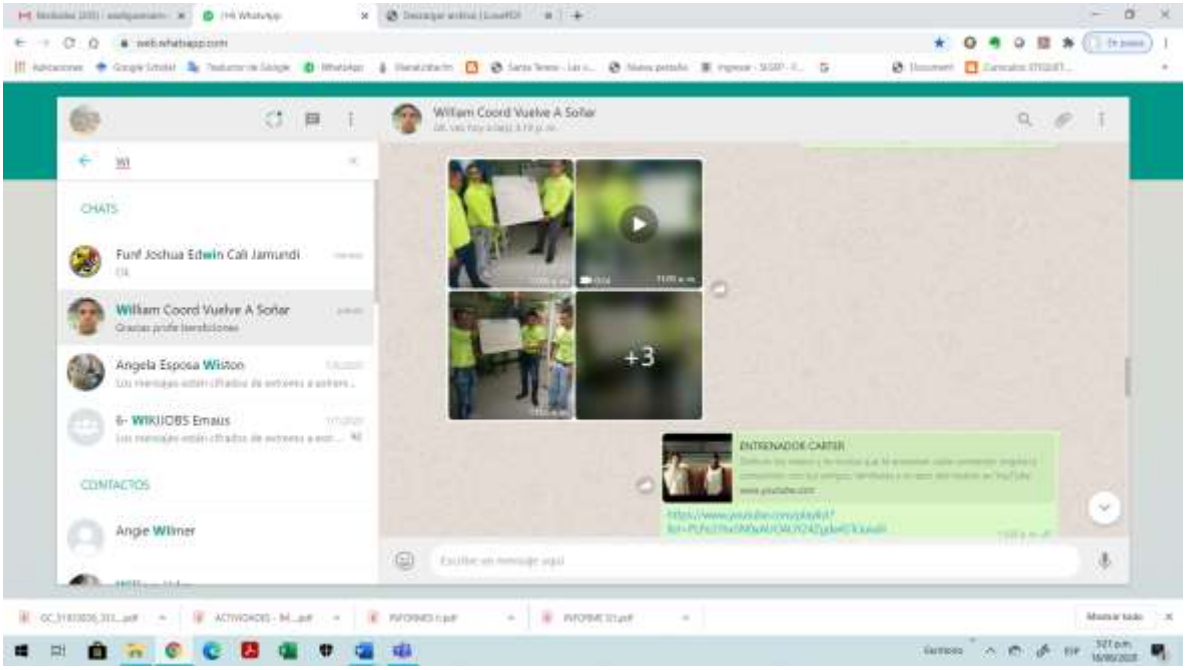

Gmail
fundacionvuelveasonar@hotmail.com
Redactar
De fundacionvuelveasonar
Cualquier fecha
Contiene archivos adjuntos
Para fundacionvuelveasonar
Recibidos
Destacados
Pospuestos
Enviados
Borradores
Más
Meet
Iniciar una reunión
Unirse a una reunión
Hangouts
ANA VELAUA
yo
CIERRE CURSO SENA - Apreciada Rebeca Adjunto con el presente 1- planilla de inscripción los muchachos deben firmar
yo
FORMATOS CIERRE CURSO SENA - Apreciada Marjori Adjunto con el presente 1- planilla de inscripción los muchachos deben firmar
FUNDACION VUELVE A
Documentos Fundación Vuelve a Soñar - Buenas Tardes Querida Profesora espero te encuentres muy bien, estos documento...
yo
PIN 3-08-2020 - BUEN DIA, PIN 345 265 685# CORDIALMENTE, -- [image: Logo SENA] Ana Vitalia Figueroa Melo *Instructor
rebeca navarro
Documentos Sede Santa Helenita
FUNDACION VUELVE A
Documentos Scanneados Fundacion Vuelve a Soñar - Buenas Tardes Profe te envió el pdf comprimido de los documentos de...
FUNDACION VUELVE A
INSCRIPCIONES GRUPO 1 FUNDACION VUELVE A SOÑAR - Buenas tardes Profesora, adjunto los documentos de identidad de...

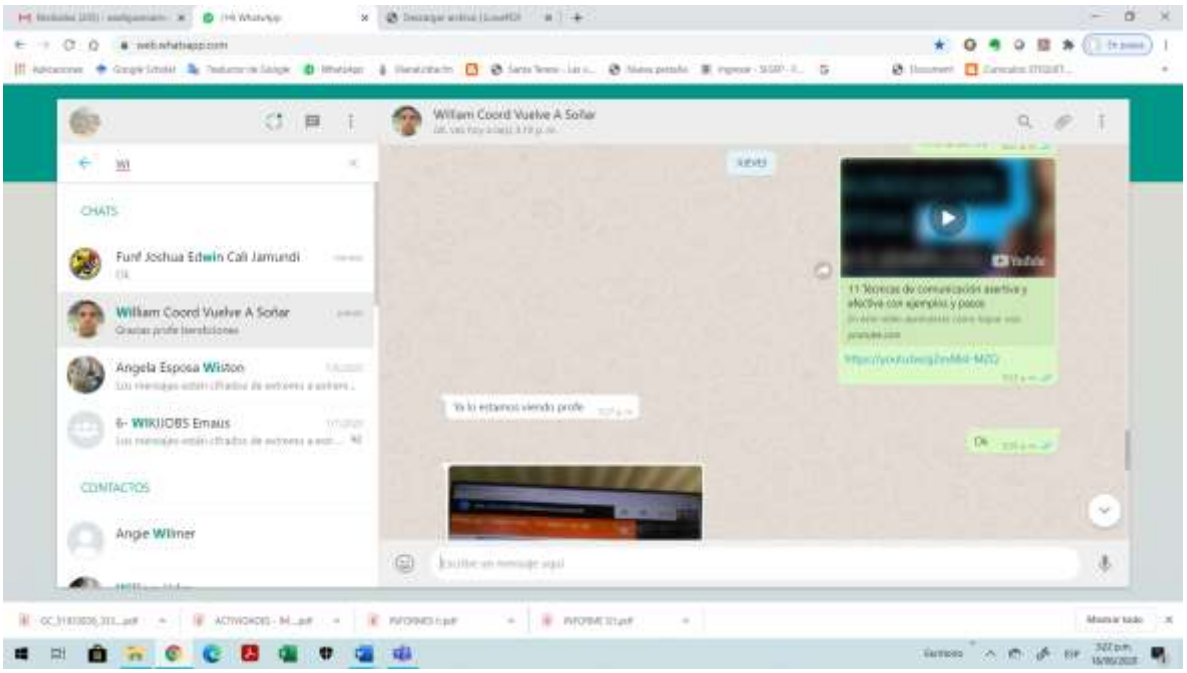

Gmail
fundacionvuelveasonar@hotmail.com
Redactar
De fundacionvuelveasonar
Cualquier fecha
Contiene archivos adjuntos
Para fundacionvuelveasonar
Recibidos
Destacados
Pospuestos
Enviados
Borradores
Más
Meet
Iniciar una reunión
Unirse a una reunión
Hangouts
ANA VELAUA
yo
PIN 3-08-2020 - BUEN DIA, PIN 345 265 685# CORDIALMENTE, -- [image: Logo SENA] Ana Vitalia Figueroa Melo *Instructor
rebeca navarro
Documentos Sede Santa Helenita
FUNDACION VUELVE A
Documentos Scanneados Fundacion Vuelve a Soñar - Buenas Tardes Profe te envió el pdf comprimido de los documentos de...
FUNDACION VUELVE A
INSCRIPCIONES GRUPO 1 FUNDACION VUELVE A SOÑAR - Buenas tardes Profesora, adjunto los documentos de identidad de...
yo
CAPACITACIÓN SENA - Respetados, buen día. Adjunto le envío formatos para diligenciar por favor, los dos primeros para
yo
FORMATO SENA - Respetados, buen día. Servicio Nacional de Aprendizaje Sena ofrece actualmente formación totalmente

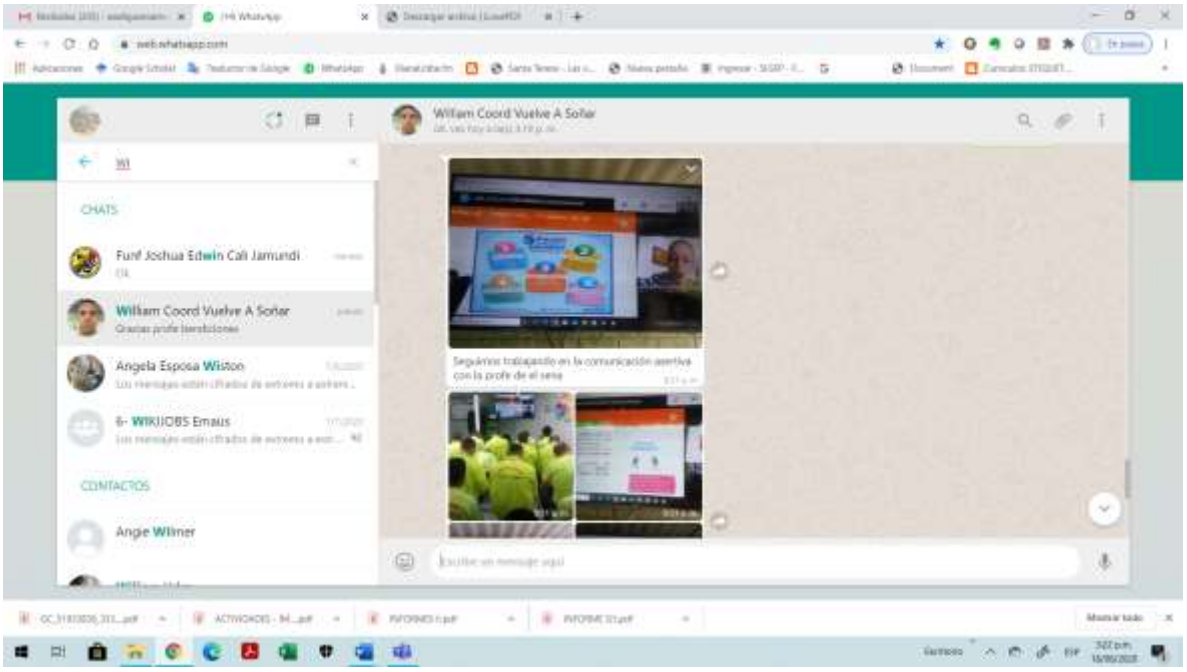

Willam Coord Vuelve A Soñar
CHATS
Funf Joshua Edwin Cali Jamundi
Willam Coord Vuelve A Soñar
Angela Esposa Wiston
6- WIKIJOBS Emaus
CONTACTOS
Ange Wilner
Valores Morales, Humanos y Etnico
Willam
Vamos a ver los 2 primeros videos
Willam como vamos


Willam Coord Vuelve A Soñar
Si profe esta copiando los valores
Ya me conecto
Ok
CHATS
Funf Joshua Edwin Cali Jamundi
Willam Coord Vuelve A Soñar
Angela Esposa Wiston
6- WIKIJOBS Emaus
CONTACTOS
Ange Wilner
+2

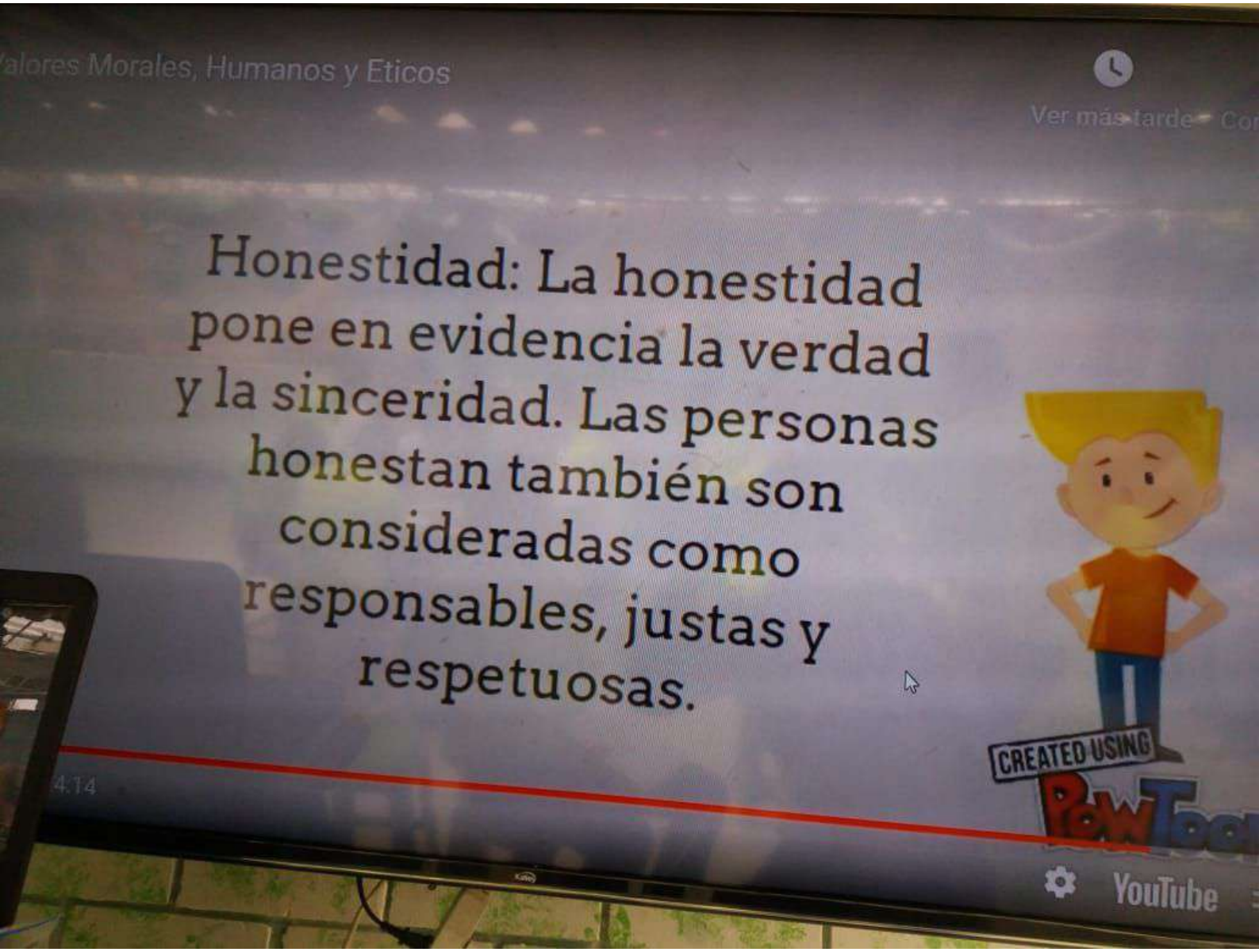

Willam Coord Vuelve A Soñar
CHATS
Furif Joshua Edwin Cali Jamundi
Willam Coord Vuelve A Soñar
Angela Esposa Wilton
6- WIKIJOBS Emaus
CONTACTOS
Ange Wilner
COMO CONECTAR CON CUALQUIER PERSONA - OPRAH


Willam Coord Vuelve A Soñar
CHATS
Furif Joshua Edwin Cali Jamundi
Willam Coord Vuelve A Soñar
Angela Esposa Wilton
6- WIKIJOBS Emaus
CONTACTOS
Ange Wilner
+3
ENTRENADOR CARTER


William Coord Vuelve A Soñar
CHATS
Funf Joshua Edwin Cali Jamundi
William Coord Vuelve A Soñar
Gracias profe bendiciones
Angela Esposa Wilton
6- WIKIJOBS Emaus
CONTACTOS
Ange Wilner
Ya lo estamos viendo profe
Ok


William Coord Vuelve A Soñar
CHATS
Funf Joshua Edwin Cali Jamundi
William Coord Vuelve A Soñar
Gracias profe bendiciones
Angela Esposa Wilton
6- WIKIJOBS Emaus
CONTACTOS
Ange Wilner
Seguimos trabajando en la comunicación asertiva con la profe de el sena

ARE
THE
ONE


alores Morales, Humanos y Eticos
Ver más tarde
Honestidad: La honestidad pone en evidencia la verdad y la sinceridad. Las personas honestan también son consideradas como responsables, justas y respetuosas.
CREATED USING
YouTube

Los valores
Morales, humanos y éticos
Reproductor de video
CREATED USING
BOWTOON

25
OPTIMISMO
26
ORDEN
27
VICTORIA
28
PERFECCIÓN
20
SABIDURÍA
21
SOLIDARIDAD
22
HUMILDAD
23
JUSTICIA
24
AUDACIA
15
LIBERTAD
16
VALENTÍA
17
TRANQUILIDAD
18
JUVENTUD
19
HARMONÍA
10
PRUDENCIA
11
HUMILDAD
12
ACEPTACIÓN
13
AMABILIDAD
14
GRATITUD
5
EMPATÍA
6
TOLERANCIA
7
FE
8
VOLUNTAD
9
CONFIANZA
1
HONESTIDAD
2
LENTITUD
3
RESPETO
4
AMOR

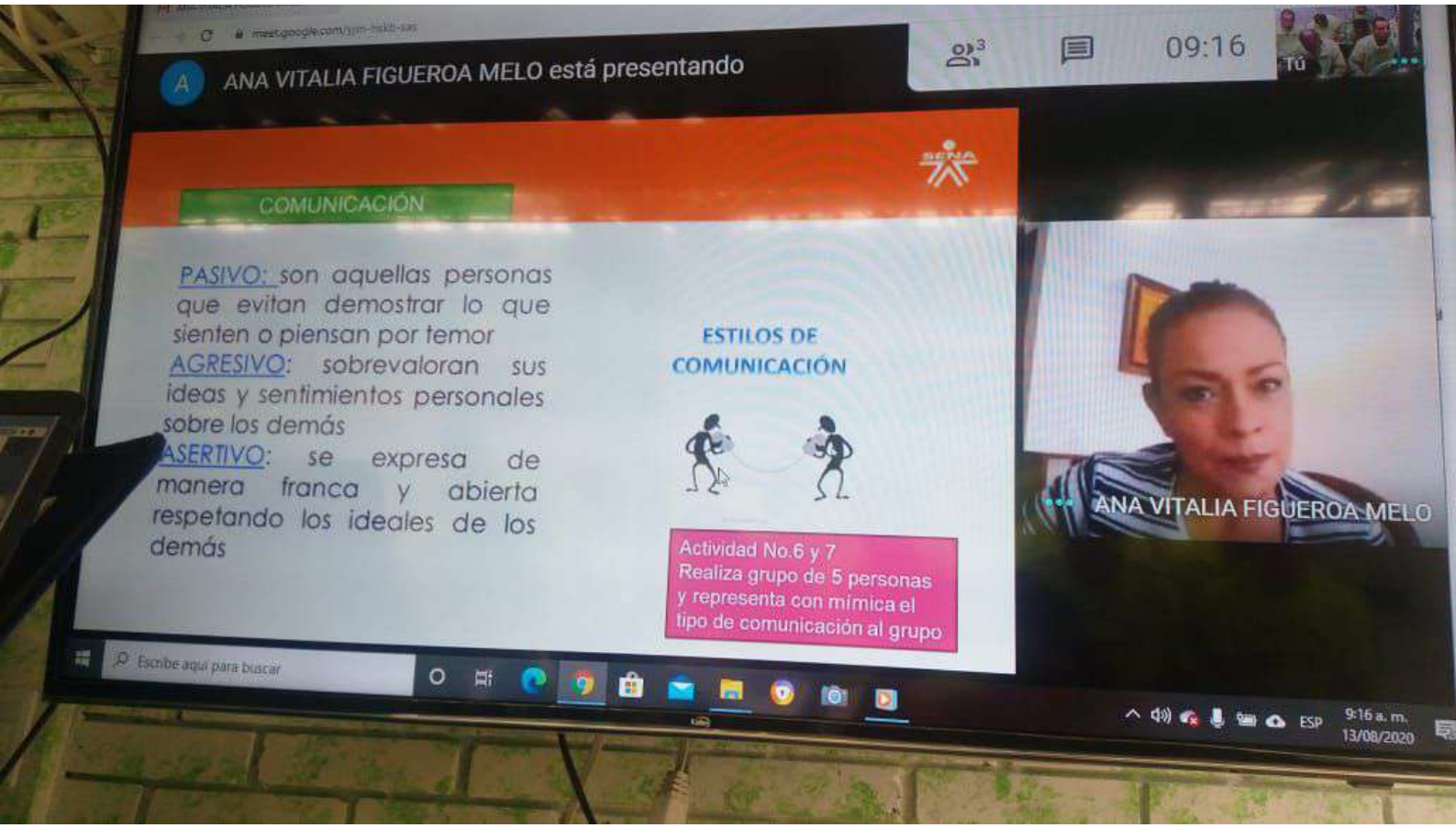
USUARIO
DE LA SEMANA

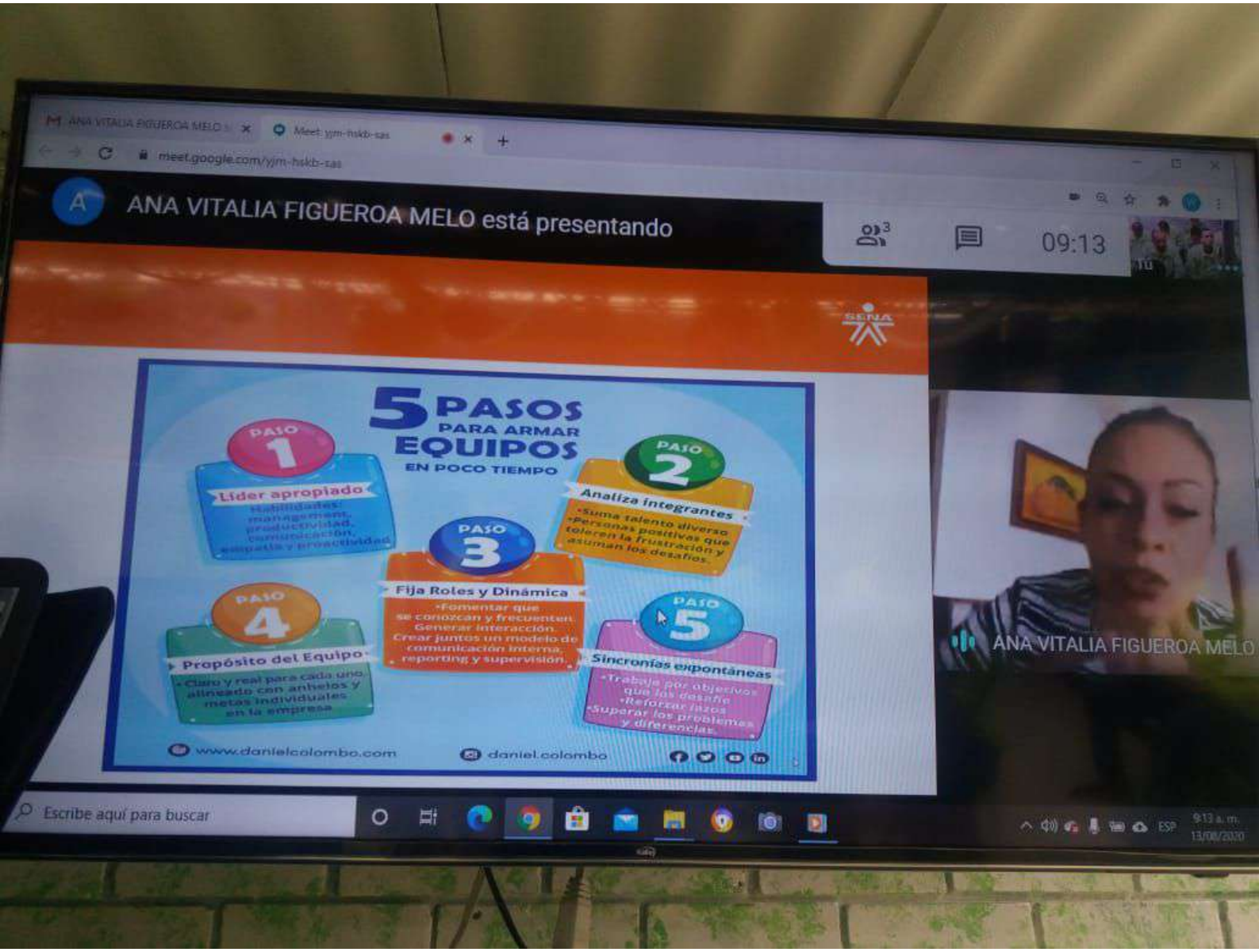
USUARIO
TRABAJO EN EQUIPO
NO MAS DROGAS
EL QUE MIRA CON MISERICORDIA
SERÁ BENDITO PORQUE DIO
DE SU PAN AL INDIGENTE

Doce Pasos de Narcoticos Anonimos
MINISTERIO
INTERNACIONAL
VUELVE A SOÑAR
NO MAS DROGAS

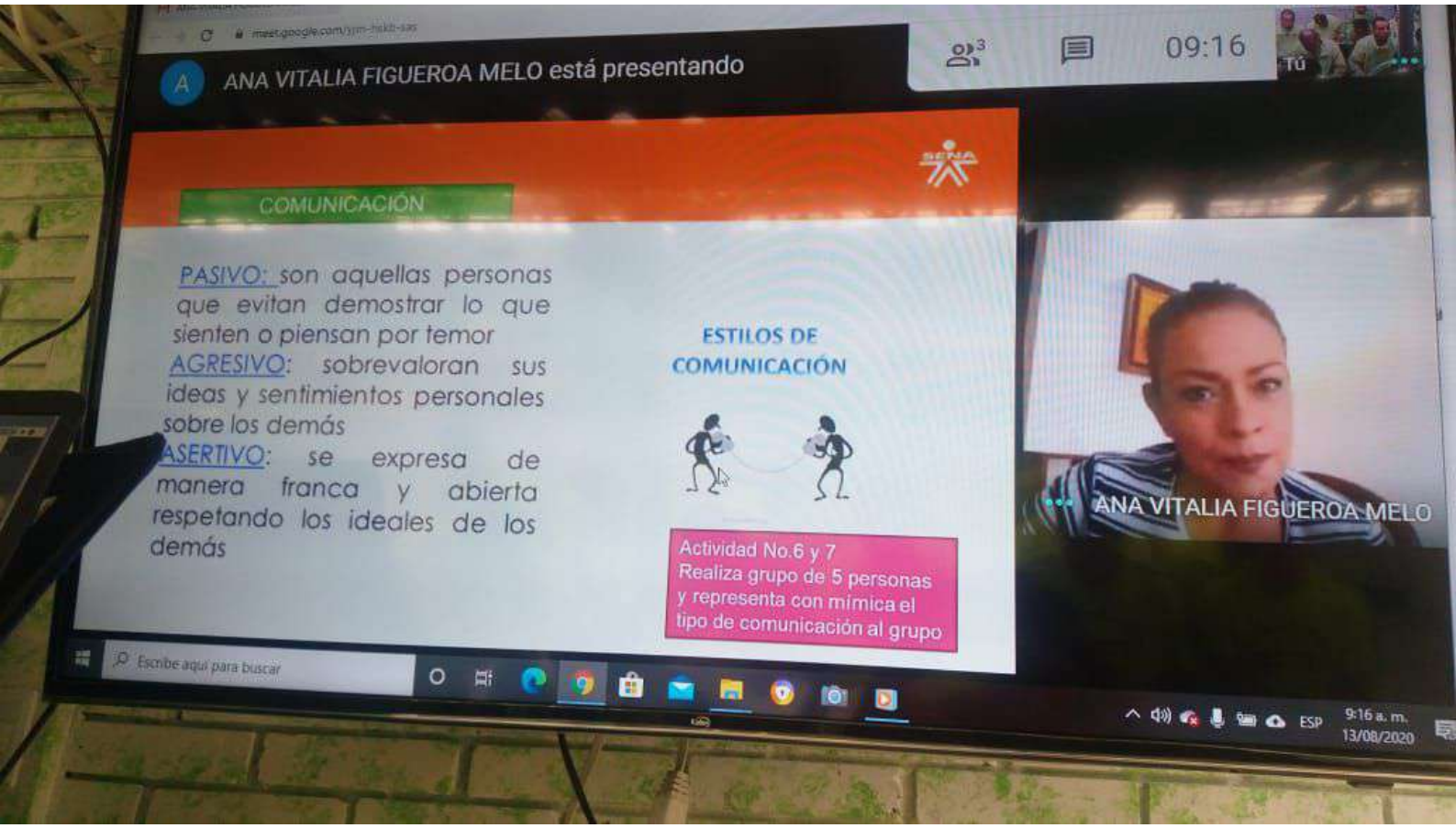
Doce Pasos de Narcoticos Anonimos
MINISTERIO
INTERNACIONAL
VUELVE A SOÑAR
NO MAS DROGAS

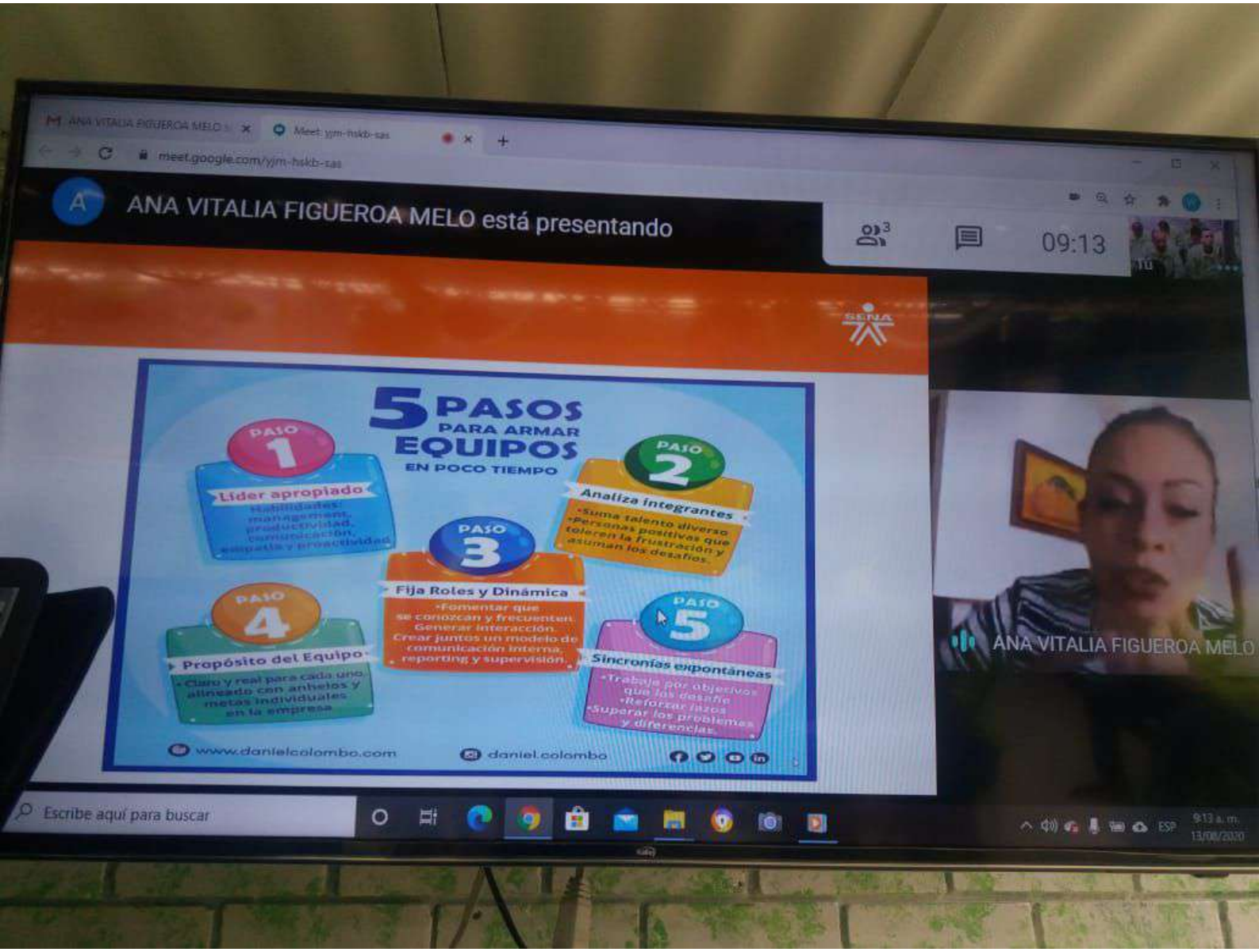
USUARIO
DE LA SEMANA
CUMPLEAÑOS
MINISTERIO
INTERNACIONAL
VUELVE A SOÑAR
LIBRE DE DROGAS
VUELVE A SOÑAR
MINISTERIO
INTERNACIONAL


ANA VITALIA FIGUEROA MELO está presentando
09:16
Tú
COMUNICACIÓN
PASIVO: son aquellas personas que evitan demostrar lo que sienten o piensan por temor
AGRESIVO: sobrevaloran sus ideas y sentimientos personales sobre los demás
ASERTIVO: se expresa de manera franca y abierta respetando los ideales de los demás
ESTILOS DE COMUNICACIÓN
Actividad No.6 y 7
Realiza grupo de 5 personas y representa con mímica el tipo de comunicación al grupo
ANA VITALIA FIGUEROA MELO
Escribe aquí para buscar
ESP
9:16 a. m.
13/08/2020


ANA VITALIA FIGUEROA MELO está presentando
09:13
5 PASOS PARA ARMAR EQUIPOS EN POCO TIEMPO
PASO 1
Líder apropiado
Habilidades: management, productividad, comunicación, empatía y proactividad.
PASO 2
Analiza integrantes
•Suma talento diverso
•Personas positivas que toleren la frustración y asuman los desafíos.
PASO 3
Fija Roles y Dinámica
•Fomentar que se conozcan y frecuenten. Generar interacción. Crear juntos un modelo de comunicación interna, reporting y supervisión.
PASO 4
Propósito del Equipo
• Claro y real para cada uno, alineado con anhelos y metas individuales en la empresa
PASO 5
Sincronías expontáneas
•Trabajo por objetivos que los desafíe
•Reforzar logros
•Superar los problemas y diferencias
www.danielcolombo.com
daniel.colombo
ANA VITALIA FIGUEROA MELO
Escribe aquí para buscar
ESP
9:13 a. m.
13/08/2020

USUARIO
DE LA SEMANA
CUMPLEAÑOS
MINISTERIO
INTERNACIONAL
VUELVE A SOÑAR
LIBRE DE DROGAS
VUELVE A SOÑAR
MINISTERIO
INTERNACIONAL


ANA VITALIA FIGUEROA MELO está presentando
09:16
Tú
COMUNICACIÓN
PASIVO: son aquellas personas que evitan demostrar lo que sienten o piensan por temor
AGRESIVO: sobrevaloran sus ideas y sentimientos personales sobre los demás
ASERTIVO: se expresa de manera franca y abierta respetando los ideales de los demás
ESTILOS DE COMUNICACIÓN
Actividad No.6 y 7
Realiza grupo de 5 personas y representa con mímica el tipo de comunicación al grupo
ANA VITALIA FIGUEROA MELO
Escribe aquí para buscar
ESP
9:16 a. m.
13/08/2020


ANA VITALIA FIGUEROA MELO está presentando
09:13
5 PASOS PARA ARMAR EQUIPOS EN POCO TIEMPO
PASO 1
Líder apropiado
Habilidades: management, productividad, comunicación, empatía y proactividad.
PASO 2
Analiza integrantes
•Suma talento diverso
•Personas positivas que toleren la frustración y asuman los desafíos.
PASO 3
Fija Roles y Dinámica
•Fomentar que se conozcan y frecuenten. Generar interacción. Crear juntos un modelo de comunicación interna, reporting y supervisión.
PASO 4
Propósito del Equipo
• Claro y real para cada uno, alineado con anhelos y metas individuales en la empresa
PASO 5
Sincronías expontáneas
•Trabajo por objetivos que los desafíe
•Reforzar logros
•Superar los problemas y diferencias
www.danielcolombo.com
daniel.colombo
ANA VITALIA FIGUEROA MELO
Escribe aquí para buscar
ESP
9:13 a. m.
13/08/2020

cuidas
abuelos
EN CASA
LA ADICCIÓN ES UNA ENFERMEDAD, NO UN CRIMEN. EL ADICTO NO NECESITA UN CASTIGO, NECESITA AYUDA.
OCTUBRE
JULIO
FEBRERO

USUARIO
DE LA SEMANA
MINISTERIO
INTERNACIONAL
VUELVE A SOÑAR
NO MAS DROGAS
LIBRE DE DROGAS
VUELVE A SOÑAR

USUARIO
DE LA SEMANA
MINISTERIO
INTERNACIONAL
VUELVE A SOÑAR
NO MAS DROGAS
LIBRE DE DROGAS
VUELVE A SOÑAR

1) cuales saque una lista que permita identificar los valores universales, éticos y morales que usted conoce. Cada equipo en su turno a través de una mimica debe representar el valor para poder avanzar, hasta llegar a la meta.

2) Valide las normas de servicio de la campaña a la cual pertenece recopile la información y en lluvia de ideas las darán a conocer al grupo, de acuerdo a la instrucción del instrucción.

Morales Humanos

Diferentes Tipos de Valores

- **Valores Morales**
  - Aceptación
  - Responsabilidad
  - Colaborar
- **Valores Éticos**
  - Honestidad
  - Libertad
- **Valores Humanos**
  - Civilidad
  - Respeto
  - Consideración
  - Hermandad
  - Amistad
  - Empatía
  - Compasión
  - amor
  - apertura
  - escuchas
  - Acogida
  - Aceptación
  - Reconocimiento
  - Aprecio
  - Honestidad
- **Barreras de atención al Cliente**
  - Actitud no me importa
  - Actitud pesimista
  - Actitud Interesada
  - Actitud Agradecida
  - Actitud Burlona
  - Actitud Racional
  - Actitud Tranquila

Yorman David Revolvira Cañas

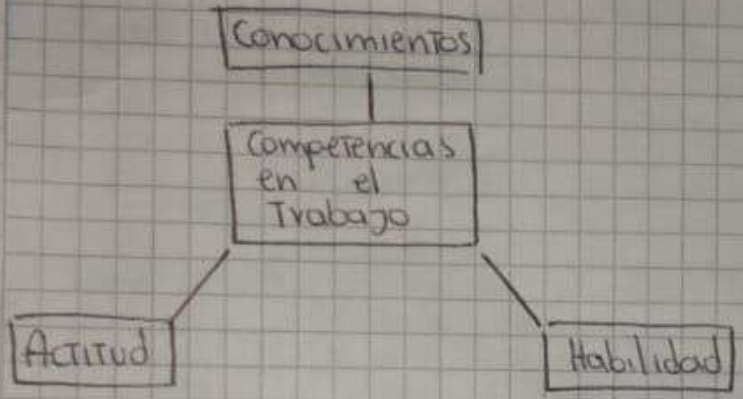
DD 11 MM 05 AA 2020

Las Personas y la Organizacion

Competencias

contrato laboral Firmo una Serie de servicio y sobre Todo Hablo de competencias.

Actitud en el Trabajo



Actitud → Tener disposicion para hacer algo

Es una compañia colombiana que incentiva a los Trabajadores a exforzarse en las cosas que hacen lo que hace que la gente se sienta Feliz teniendo un mejor liderazgo y Trabajo no solo en el bienestar de los Trabajadores sino de sus Familias

Jorman David Remolina Cañas 12 de 2020

Trabajo en Equipo

Grupo 1 → Apoyo en Equipo
Estrategia
Coordinacion

Grupo 2 → Coordinacion
El lider enseña al equipo

Grupo 3 → Actitud
confianza
Fuerza
Equilibrio
Optimismo

Grupo 4 → Cordinacion
Empatia
Sincronizacion

Grupo 5 → confianza
Comunicacion
Cordinacion
DIY
Estrategia

Caracteristicas de Trabajo en equipo

- Buen ejemplo
- liderazgo
- Tener un objetivo
- Confianza
- Cordinacion
- Buena Comunicacion

Grupo (3)

Juego de Honor (Pelicula)

Conclusion y Resumen

Es una pelicula que me parece muy buena y deja una enseñanza y un aprendisaje para nuestras vidas todo empieza con un grupo de Basketbolistas que a mediado del tiempo Juegan un partido y se presenta una dificultad que fue el egoismo la falta de autocontrol y la falta de impulsividad.

Pero eso se debe porque no trabajan en equipo y no se esfuerzan por quedar campeones por siempre y ser los primeros y eso es porque no pueden llegar al objetivo por medio de las derrotas por medio del mal manejo de emociones y comunicacion y la falta de actitud y no tener esfuerzo por el grupo despues llega un entrenador el cual les exige y queria lo mejor para el grupo y el queria que el grupo se esforzara y que cada uno de ellos dieran lo mejor que tienen cada uno el les exigia la puntualidad, el compromiso era lo que mas les exigia y les puso unas reglas a cada uno de ellos para poder estar en el equipo no solo exigiendoles en su entrenamiento sino con las leyes y reglas el entrenador cada vez les exigia mas y mas para siempren dieran lo mejor en la cancha y siempre jugaran a la ofensiva y cada vez les exigia mas y mas y cada vez eran un mejor grupo y se tenian mas confianza y mas cordinacion y tenian un buen ejemplo como el de su entrenador hasta que los llevo a la Final y se esforzaron por llegar hasta halla y la dieron toda en esa Final aunque perdieron la Final lo dieron todo y se esforzaron.

- Confianza
- Comunicacion
- Dispocicion
- Buen ejemplo
- desempeño
- esfuerzo
- cordinacion
- Puntualidad
- exigencia
- actitud
- compromiso
- Buen Trabajo en grupo

5 Pasos Para Armar Equipos

Estilos de comunicacion

- Comunicacion grafica
- Comunicacion escrita

Comunicacion

Pasivo → son aquellas personas que evitan demostrar lo que sienten o piensan por temor.

Agresivo → sobrevaloran sus ideas y sentimientos personales sobre los demas.

Asertivo → se expresa de manera franca y abierta respetando las ideas de los demas.

11 Tecnicas que debes aplicar de forma acertiva

- Tecnica #1 → cuestiona tus suposiciones y preguntas.
  "El no esta comprometido no le importa no me respeta"
- Tecnica #2 → Habla en primera persona
  "Eso es un error, las cosas se deben hacer asi"
  "Desde mi experiencia, una forma util de hacer las cosas es asi"

Mes | ENE | FEB | MAR | ABR | MAY | JUN | JUL | AGO | SEP | OCT | NOV

Día | 1 · 2 · 3 · 4 · 5 · 6 · 7 · 8 · 9 · 10 · 11 · 12 · 13 · 14 · 15 · 16 · 17 · 18 · 19 · 20 · 21 · 22 · 23 · 24 · 25 · 26 · 27 · 28 · 29 · 30 · 31

- **Técnica #3 →** Hazte responsable por tus sentimientos.

  "Es que tu me haces poner de mal humor cuando llegas tarde"

  "Cuando llegas tarde yo me pongo de mal humor"

- **Técnica #4 →** Habla sobre sus Hechos y su Importancia.

  "A Ti no Te importa nada Tienes una pesima actitud"

  "Cuando Te retrasas para recoger a los niños en el colegio se les Hace Tarde para Hacer su Tarea y para comer"

- **Técnica #5 →** Describe las consecuencias desde su Presencia

  "cuando no juegas con los niños ,ellos sienten que no Te importan"

  "Cuando no juegas con los niños , a mi me preocupa que ellos sientan que no Te importan ¿Tu como lo ves?"

- **Técnica #6 →** Elimina las generalizaciones

  "Esque Tu nunca me ayudas cuando Te pido un Favor"

  "ayer cuando Te pedi que sacaras la basura y no le hiciste , yo me senti ignorado"

ensa·Imprime·Avanza

www.kleur.co
kleur@kleur.co

kleür

- Técnica # 7 → Adapta tu lenguaje no verbal
  "A sentir con la cabeza demuestra que escuchas"
- Técnica # 8 → Regula tu lenguaje para verbal
  "Tono de voz calmado y un lenguaje tranquilo y relaja el cuerpo y mis gestos de forma asertiva"

Técnica # 9 → Practica las conversaciones difíciles
"Habla con tranquilidad y firmeza practica tu conversación con alguien de confianza"

Técnica # 10 → Timing
"Me gustaría que hablemos sobre la discusión que tuvimos esta mañana ¿es un buen momento para hablar?

Técnica # 11 → Evalua tu estilo de comunicación
"Identifica tu comunicación si es tu estilo como positivo"

Como Puede Mejorar mi Comunicación

Pasivo

¿Como Es?
- no expresa lo que siente
- no busca desacuerdos
- se sienten inferior

¿Como se comunica?
- Habla poco
- Es indirecta
- le da razon a los demas.

Agresivo

¿como es?

- cree que Tiene la razon
- piensa que no comete errores
- solo el es quien debe mandar

¿como se comunica?

- cerrado
- interrumpe mucho
- no escucha otras opiniones
-

¿Que lo caracteriza?

-
-
-

Asertivo

¿como es?

- igualdad de derechos
- oirá opiniones y un punto medio
- sabe que asertar no es lo mismo de ganar

¿como se comunica?

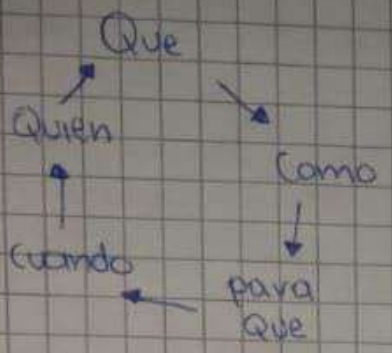
- sabe escuchar
- establece limites de comunion
- no emite juicios

¿Que lo caracteriza?

- cree en si y cree en los demas
- abierto, Flexible, clara
- Buen sentido del Humor
- decidido, Proactivo
- no enguicia

DD MM AA

5 Pasos para mejorar la comunicación Interpersonal



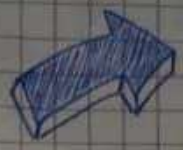
Consejos para mejorar la comunicación Interpersonal

1) ponerse en el lugar del otro
2) demostrar empatía
3) mirarse frente a frente
4) Incorporar Gestos Visuales
5) saber escuchar ¡para saber Hablar
6) discutir los Temas uno a uno
7) elegir el lugar y momento
8) evite gritar
9) sea positivo
10) conciliar

...man David Remolina Cañas

DD MM AA
14 08 2020

Comunicacion Asertiva



la comunicacion asertiva evita errores frecuentes como por ejemplo, los ataques personales y los reproches (que generan todavia mas distancia en la comunicacion) y apuesta por la expresion de sentimientos en primera persona.

Comunicacion Agresiva

Es lo contrario a lo pasiva. las personas que comunican de manera agresiva solo tienen en cuenta sus propios derechos y no tienen en contra los sentimientos de los demas perjudica la comunicacion.

Comunicacion Pasiva

Es una forma muy inferior y distinta de comunicarse ya que la persona no logra identificar ni satisfacer sus propias necesidades a veces se mezcla algo de agresion en la conducta pasiva dando lugar a un estilo de comunicacion pasiva.

Servicio Al Cliente

Protocolo Empresarial

- Protocolo Vestimenta
- Imagen Corporativa
- Politicas de Comportamiento

Comunicacion Corporativa

Establecer los diferentes mecanismos de comunicacion interna, que permitan crear canales efectivos de comunicacion para cada una de los colaboradores.

Grupo 4

Mes: ENE | FEB | MAR | ABR | MAY | JUN | JUL | AGO | SEP | OCT | NOV | DIC

Día: 1 · 2 · 3 · 4 · 5 · 6 · 7 · 8 · 9 · 10 · 11 · 12 · 13 · 14 · 15 · 16 · 17 · 18 · 19 · 20 · 21 · 22 · 23 · 24 · 25 · 26 · 27 · 28 · 29 · 30 · 31

09 agosto del 2020 Curso virtual del sena F. garcia Ana

Servicio al Cliente en la Organización

A partir de interacciones ganadoras y de calidad. Existen herramientas para que la organización logre sus objetivos, optimizando los aspectos económicos, social y ambiental a través del servicio.

Potencias del hombre

Dimensión Cognitiva
Donde se aprende
Estudiar, leer

Dimensión Espiritual
Emociones
Buenos deseos hacia uno mismo, hacia los demás, creación

Dimensión Física
Hacer ejercicio, alimentarse

Siento, pienso y actúo (Virtud - Actitud - Responsabilidad)

Ambitos del hombre

Naturaleza — Familia
Interactúa — Sociedad
Deporte, recreación — Educación
laboral

Tres tipos de clientes: Yo, interno y externo

Yo =>

Tarea

Sobre los valores corporativos que tiene la fundación ¿cuales son las conclusiones de la palabra que vimos al cinco de la mañana"?
Hoy dos tipos de circo
Todos tenemos una historia real donde todos valemos y somos tenidos en cuenta; y el otro es el que no le importan los demás personas
Valores humanos

Piensa·Imprime·Avanza
www.kleur.co
kleur@kleur.co
kleur

Mes | ENE | FEB | MAR | ABR | MAY | JUN | JUL | AGO | SEP | OCT | NOV

Día | 1 · 2 · 3 · 4 · 5 · 6 · 7 · 8 · 9 · 10 · 11 · 12 · 13 · 14 · 15 · 16 · 17 · 18 · 19 · 20 · 21 · 22 · 23 · 24 · 25 · 26 · 27 · 28 · 29 · 30

1. Sagua una lista que permita identificar los valores universales, éticos, y morales que usted tener cada equipo en su turno a través de una mimica debe representar el valor para poder avanzar, hasta llegar a la meta.
2. Valida las normas de servicio de la empresa a la cual pertenece. Recopila la información y en lluvia de ideas las darán a conocer al grupo. de acuerdo a la motivación del coordinador.

Los valores humanos son una serie de principios universales por la que se rigen

Valores corporativos y Personales

Que son?

Convicciones profundas de la manera de ser orientan a conducta
Valores morales: crecer en su dignidad humana; la libre convivencia
Eticos; guías de comportamientos regulan la conducta

Aceptación, responsabilidad, colaborar,

Humanos: Civilidad, respeto.
Eticos, Honestidad, la libertad.

Morales => Todas las cosa que provoca a las personas a defender y crecer en su dignidad

Humanos => Se multiplican cuando son usados

Eticos

Morales: Aceptación Aceptación optimista ante al
Responsabilidad
Colaborar

Humanos: Civilidad, respeto, consideración, Hermandad, amistad empatía, compasión, amor apertura, escucha, acogida, aceptación, reconocimiento, aprecio, honestidad, justicia, lealtad compartir.

Piensa·Imprime·Avanza
www.kleur.co
kleur@kleur.co
kleu

Éticos: Honestidad: Regir en evidencia la verdad, y la sinceridad también son libertad, es un derecho fundamental, la capacidad de tomar decisiones, asumir sus responsabilidades

Los valores = Reglas de conducta y actitudes que están a cuerdo con ello

Corporativos = Que hacen aquella personas, elementos de la cultura corporativa, Propios de cada empresa dadas sus características
Las personas

Barreras de atención al oyente
no me importa, pesimista, tranquila, agresiva, interesada, burlona, racional

Discipulado con Pluto como Instructor

La palabra de Dios nos mantiene, la fé viene por el oir, no debo olvidar lo que me ha traído la bendición. Tenemos que escudriñar la palabra, buscar profundizar, integrar en ella día y noche, porque por ella nuestra vida cambia.
Tenemos que memorizarla, grabarla en mi corazón todo lo puedo en Cristo que me fortalece. Hay que meditar la palabra de Dios. Cinco formas para tener un crecimiento espiritual, voy a madurar, no me robarán la bendición tan fácilmente
Juan 15:3 Si nos separamos no daremos fruto, como la uva si separa del árbol. Por más duro que sea la crisis yo tengo que permanecer unido al árbol que es Dios El quiere darnos una cosecha pero si uno me aparto de la palabra de Dios

Pero es la rebeldía la que no nos dejar ver la bendición, no nos deja disfrutar de la magnífica obra de Dios

Los cinco formas para un crecimiento espiritual

Es necesario para levantar un libro utilizar la mano con los cinco dedos. Esa es la forma para el crecimiento

Piensa·Imprime·Avanza
www.kleur.co
kleur@kleur.co
kleu

- Preparar el terreno. Ordenar mis ideas como lo voy a expresar y a manejar
- El contacto físico
- Encuentros similares. Ser semejante
- Hacer gestos. Para saber que nos esta escuchando
- Conectarme con las emociones del otro
- Visual
- Fisico
- Proactivo, generar emociones
- No dispersar las emociones de sus invitados

Competencias

Las personas y la organización

Perfil de cargo — Contrato laboral

Actitud en el trabajo

Competencias
conocimiento
Habilidades
Actitudes

Conocimientos
competencias en
el trabajo

Actitud Habilidades

Retos aprendizaje de relaciones, que mejor se ajuste a determinado perfil, que la gente se sienta feliz, el papel de la comunicación, y el conocerme a mi mismo para tener mejores relaciones, incremento, mejores liderazgos
mejores retos, adaptarse a los principios, actuar con integridad y coherencia, orgullo optimista, planes de acción ante las crisis. Un orgullo está en la empresa

12 agosto 2020 Curso Virtual con Manfigueroa

Trabajo en equipo

- Apoyo en equipo
- Estrategia y comunicación asertiva
- Coordinación del equipo
- Liderazgo, enseña y el equipo aprueba lo aprendido
- Conocimiento.
- Comunicación
- Fuerza
- Confianza
- Empatía
- Colaboración
- Equilibrio
- Oir.

Piensa-Imprime-Avanza
www.kleur.co
kleur@kleur.co
kleur.

JUN | JUL | AGO | SEP | OCT | NOV | DIC

1 · 2 · 3 · 4 · 5 · 6 · 7 · 8 · 9 · 10 · 11 · 12 · 13 · 14 · 15 · 16 · 17 · 18 · 19 · 20 · 21 · 22 · 23 · 24 · 25 · 26 · 27 · 28 · 29 · 30 · 31

11 Técnicas de la comunicación

Habilidades

1. Cuestiona tus suposiciones (y pregunta), identifica la suposición, al no estar comprometido, no le importa no responder.
2. Cuestiona tus suposiciones, pregunta con empatía
   Invita al otro a comprometerse
2. Habla en primera persona
   Yo siento, yo necesito, desde mis experiencias una forma útil de hacer las cosas debería ser así
3. Hazte responsable de tus sentimientos. Me siento frangelo me molesta. Es que tú me haces sentir de mal genio cuando llegas tarde) mal; (cuando llegas tarde yo me pongo de mal genio) bien.
4. Habla sobre los hechos y su impacto. (Tú no te importa nada tienes una pesima actitud) mal (cuando te retrasas para recoger a los niños en el colegio, se les hace tarde para hacer la tarea y para comer) bien
5. Describe las consecuencias desde tu perspectiva me da la impresión, (cuando no juegas con los niños, ellos sienten que no te importan tras) mal, (cuando no juegas con los niños, a mi me preocupa que ello sientan que no te importan ésto como lo ves?
6. Elimina las generalizaciones
   (Es que tú, nunca me ayudas cuando te pido un favor) mal
   Ayer cuando te pedí que sacaras la basura y no lo hiciste, yo me sentí ignorada) mal bien
7. Adapta tu lenguaje ~~estar~~ ~~sentado~~ no verbal acertivo postura, movimientos, gestos
   Mirar a los ojos (contacto visual) cuerpo relajado, gestos coherentes con lo que se quiere comunicar.
8. Regula tu lenguaje para verbal, la voz, el tono expresiones emociones. Tono firme, calmado, equilibrio
9. Practica las conversaciones difíciles.
   Visualizate, percibir el mensaje, Practica, observate
10. Timing, si hay el tiempo para hablar calmadamente y sin alarmas. (me gustaría que habláramos sobre la discusión, que tuvimos esta mañana) es un buen momento para hablar
11. Evalúa tu estilo de comunicación

www.kleur.co
kleur@kleur.co
kleur
Piensa·Imprime·Avanza

- No hay nada imposible
-
- Hay dos clases de circo

Valores Humanos

Son una serie Principios Universales

Valores universales

1) Saque una lista que permita identificar los valores universales eticos y morales que usted conoce cada equipo en su turno a través de una mimica debe representar el valor para todos averiguar hasta llegar a la meta

observar y analizar

2) Valide las normas de servicio de la compañía a la cual pertenece recopile la información y en una lluvia de ideas hagala

Valores morales

Aceptacion
honestidad
Justicia

morales e dignidad

Eticos

morales

Aceptacion e Tolerancia entre otros
eticos Responsabilidad
colaborar e cooperar con

Humores

Éticos

La verdad y la sinceridad de las personas responsables justos y respetuosos

Corporativos, reglas de conducta y valores

Normas de Atención al cliente

actitud no me importa
interesada
Burlona
Agresiva
tranquila
funcional

Actitud ignorante

Competencia.

Actitud en el trabajo

- Actitud
- Buenas relaciones dentro de la organización
- Buen liderazgo
- Trabajo en equipo
- Adquirir compromiso con los principios
- Buena actitud humana

Manejo trabajo en equipo

Grupo 1) Trabajo de EQUIPO
Estrategia
coordinación

2) COORDINACIÓN
Liderenseñanza al equipo

3) Optitud
confianza
fuerza
equilibrio
optimismo

4) Coordinación
Empatía
Sincronización

5) confianza
comunicación
DIR.
Estrategia

CARACTERÍSTICAS

1) Buen Ejemplo
2. liderazgo
3) Tener un objetivo
4) confianza
5) coordinación
6) Buena comunicación

complementariedad
Coordinación
Comunicación
Confianza
Compromiso

Película juego de Honor.

- Compromiso = Contacto. Y que deben estar bien en los otros materias
- Sacrificio Por Parte del entrenador, dejando su negocio de Ropa.
- Confianza
- Responsabilidad con el resto de los materias
- Honestidad
  cultivo
  compromiso
  cortesía
  entendimiento
  sobiduria
  sentimiento
  razonamiento
  Divorcio
  sustentación
  orden
  regimen
  abandono
  desgracias
  Activo
  Sicología
  Sinceridad.
  entrega
  Honor
  coraje

Jueves

comunicación Asertiva

Líder Apropiado
Analizar integrantes
Ese roles y Dinamicas

Comunicación son aquellos [illegible] emiten mensajes

nos comunicamos de manera gráfica escrito, verbal y no verbal

Comunicación: Estilos de comunicación.

Pasivo: son aquellos personas que evitan demostrar lo que sienten

Agresivo: sobre actúan sus ideas y sentimientos personales sobre los ideales ajenos de manera franca y abierta respetando los ideas de los demás

Asertivo: se expresa de manera franca y abierta respetando los ideas de los demás

11 técnicas de comunicación

cuestiona sus suposiciones y preguntas

- Identifica su posición

* no esta comprometido no le importa y no le respeta

- * lo mejor que esta situación te este ocasionando retratos que puedes

2 — #2

Habla en primera persona

yo siento / yo necesito

tengo la sensación / yo quiero

Esto en un chat los casos se deben hacer así

- Desde mi experiencia una forma útil de hacer las cosas así.

Técnica 1 2 3

- Hazte responsable por tus sentimientos
* es que tu me haces poner de mal humor cuando llegas tarde
- Habla sobre los hechos y su impacto.

A ti no te importa nada, tienes una pésima actitud.

técnica # 5
Describe ~~~~ los consecuencias desde su perspectiva

- Cuando no juegas con los niños, ellos sienten que no te importa, tu como la vez

* técnica #6
Elimina las generalizaciones

- Es que tu nunca me ayudas cuando te pido un favor
- Ayer cuando te pedí que me sacaras la basura y no lo hiciste yo me sentí ignorada

* técnica #7

Adapta tu lenguaje no verbal

* # 8
Regula tu lenguaje paraverbal

contacto visual, postura, Tono suave tono de voz y firmeza

* 9
Practica las conversaciones difíciles

Visualizar, Practica

& team (o

Timing.

— Me gustaría que habláramos sobre la discusión que tuvimos esta mañana, ¿Es un buen momento para hablar?

— Evalua tu estilo de comunicación

Comunicador Pasivo

Agresivo

Siempre es negativo

Siempre frente la razón
no comete errores
como se comporta tiene una conducta cerrada
Gesticula mucho
no escucha, vemos cuentos de vida
se aprovecha de los demas, es violento
no estimula la cooperación,

No hay Problema tranquilo.

Asertivo

Usted y yo somos iguales
Yo entiendo yo opino estoy
sobre que ocurrir no es igual que ganar

Sobre escuchar
Yo te escucho, tiene escucha
no juzga, considera los sentimientos de
los demas

Seguro, abierto y claro decidido y
proactivo,

Que
Quien
Como cuando
Como
Porque

5 Pasos para mejorar la comunicación interpersonal

- Me pongo en el lugar del otro

Comunicación asertiva

Evito errores frecuentes, como por ejemplo los bloqueos personales y los rechazos que generan basura mas distorsión en la comunicación y apuesto por la expresión de sentimientos en primera persona.

Comunicación agresiva

La comunicación agresiva es lo contrario de la pasiva los personas que comunican de manera agresiva solo tienen en cuenta sus propios derechos y no tienen en cuenta los sentimientos de los demas lo que perjudica la comunicación.

Comunicación pasiva

Es una forma muy inexpresiva y desorganizada de comunicarse ya que la persona no logra identificar ni satisfacer sus propias necesidades. A veces se mezcla algo de agresión en la conducta pasiva dando lugar a un estilo de comunicación pasiva

Preguntas

Hi
Intervenciones Directas e Irrespetuosa
Discurso Propio
Mantem tu mente y tus palabras
No rechazar

4 Usa palabras y verbos
- Palabras asertivas

5 Estando asertivo es saber como se siente la otra persona

6 - usa un lenguaje adecuado
una lenguaje no asertivo

7 Es activo los tramos pasivos y agresivos
Actua ala defensivo.
Nuestro cliente externo

Servicio al cliente

Ser es emitir
transmitir
física

Protocolo Empresarial
Comportamiento
- Protocolo de vestimenta = Son los uniformes adecuados
- Imagen corporativa: Es el logo de la empresa
- Políticas de comportamiento
comunicación corporativa
momento de verdad
Ciclos de servicios
El cliente desconoce
estrategias Procesos Problema Costo

...iemos feliz a un mortal hasta que ...ya visto como, en su último día, ...ciende a la tumba.

Eurípides de Salamina

17

Saturday

Sábado

2018

de la fundación

Humanos

~~Civil~~ civilidad.

Respeto

Amor

Comprensión

Acogida

Aceptación

obediencia

Reconciliar.

18

Sunday

Domingo

Valores.

reglas de conducta y Actitudes.

Corporativos.

Son demandas socio. Culturales. empresariales competitivas

NOV

Diciembre

Sem	L	M	M	J	V	S	D
48						1	2
49	3	4	5	6	7	8	9
50	10	11	12	13	14	15	16
51	17	18	19	20	21	22	23
52	24	25	26	27	28	29	30
1	31						

Lunes 19 NOVIEMB

07

Barrera de Atencion Al Cliente

08

(1) Actitud No me interesa.

09

/11 Pesimista.

10

Interesada.

11

Burlona.

12

Agresiva.

01

tranquila.

02

Racional.

03

04

05

Actitud Ignorante.

06

07

Noviembre

Sem	L	M	M	J	V	S	D
44					1	2	3	4
45	5	6	7	8	9	10	11
46	12	13	14	15	16	17	18
47	19	20	21	22	23	24	25
48	26	27	28	29	30		

la Comunicación Setiva evita errores frecuente como Por ejmPlo los ataqus de la Pesona y rePoche

Comunicasion ogresiva.
las Pesonas que Comunica de manera agresiva sólo tiene en cuenta sus Propios deseos y no tiene acepta sus propios deseos y no tiene encuenta los sentimientos de los demas lo que Perjudica la Comunicación

Comunicasion Pasiva
es una comunicación muy inerte y de escasa Plica de comunicarse ya que la Persona no toma identifica

Ni Satisface Sus Propias necesidades
A veces se mescla algo de
la agresión en la conducta
Pasiva

- Intervoa directo.
- disco rayado
- mesta y Pasmarlas en el Pasado,
  Palabras.
- Usa Palabras y Vuelta
  atrás Pasadas.
- ejecuta activa.
- Usa un lenguaje en Pedrado.
- Alterna los tiempos Pasivo - Agresivos

Noviembre

Sem	L	M	M	J	V	S	D
44				1	2	3	4
45	5	6	7	8	9	10	11
46	12	13	14	15	16	17	18
47	19	20	21	22	23	24	25
48	26	27	28	29	30		

Comunicación Corporativa.

Momentos de Verdad.

Y Servicios

Cliente descarce.

-Estrategia • Procesos • Problemas

-exitos

1. Amable

2. Mayor un lenguaje Corporal positivo

3. Comprender las necesidades del cliente.

4 Ve mas haya

5. Cumplir Plan P. y Seguimiento.

6. Aseguir a Pagar

Grupo 3

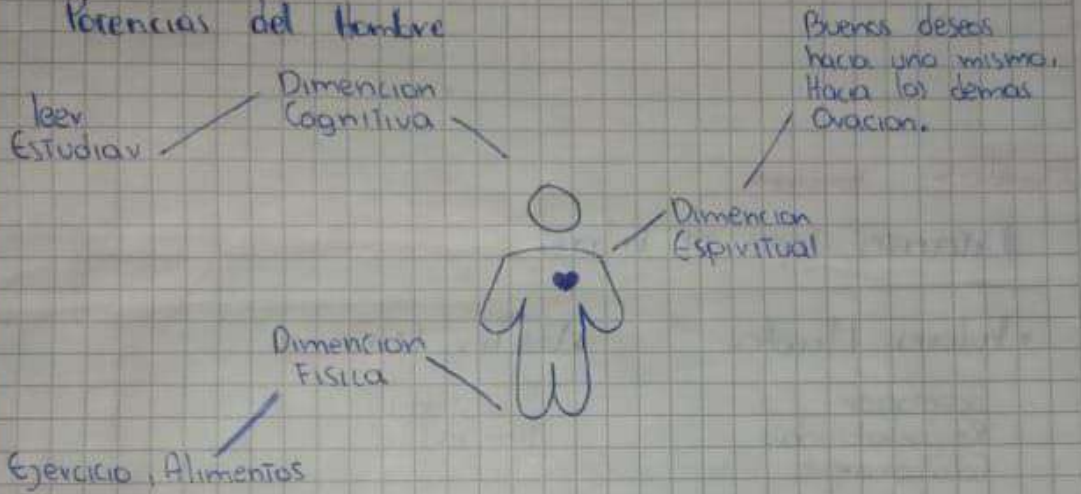
Yarman David Remolina Cañas 10 08 2020

Servicio al Cliente en la organizacion

Actividad Introductoria

a partir de interacciones genuinas y de calidad existen herramientas para que tu organizacion pueda lograr sus objetivos, optimizando los aspectos economicos social y ambiental a traves del servicio.

Potencias del Hombre



Ambitos del Hombre

- No hay nada imposible
-
- Hay dos clases de circo

Valores Humanos

Son una serie Principios Universales

Valores universales

1) Saque una lista que permita identificar los valores universales eticos y morales que usted conoce cada equipo en su turno a través de una mimica debe representar el valor para todos averiguar hasta llegar a la meta

observar y analizar

2) Valide las normas de servicio de la compañía a la cual pertenece recopile la información y en una lluvia de ideas hagala

Valores morales

Aceptacion
honestidad
Justicia

morales e dignidad

Eticos

morales

Aceptacion e Tolerancia entre otros
eticos Responsabilidad
colaborar e cooperar con

Humores

Éticos

La verdad y la sinceridad de las personas responsables justos y respetuosos

Corporativos, reglas de conducta y valores

Normas de Atención al cliente

actitud no me importa
interesada
Burlona
Agresiva
tranquila
funcional

Actitud ignorante

Competencia.

Actitud en el trabajo

- Actitud
- Buenas relaciones dentro de la organización
- Buen liderazgo
- Trabajo en equipo
- Adquirir compromiso con los principios
- Buena actitud humana

Manejo trabajo en equipo

Grupo 1) Trabajo de EQUIPO
Estrategia
coordinación

2) COORDINACIÓN
Liderenseñanza al equipo

3) Optitud
confianza
fuerza
equilibrio
optimismo

4) Coordinación
Empatía
Sincronización

5) confianza
comunicación
DIR.
Estrategia

CARACTERÍSTICAS

1) Buen Ejemplo
2. liderazgo
3) Tener un objetivo
4) confianza
5) coordinación
6) Buena comunicación

complementariedad
Coordinación
Comunicación
Confianza
Compromiso

Película juego de Honor.

- Compromiso = Contacto. Y que deben estar bien en los otros materias
- Sacrificio Por Parte del entrenador, dejando su negocio de Ropa.
- Confianza
- Responsabilidad con el resto de los materias
- Honestidad
  cultivo
  compromiso
  cortesía
  entendimiento
  sobiduria
  sentimiento
  razonamiento
  Divorcio
  sustentación
  orden
  regimen
  abandono
  desgracias
  Activo
  Sicología
  Sinceridad.
  entrega
  Honor
  coraje

Jueves

comunicación Asertiva

Líder Apropiado
Analizar integrantes
Ese roles y Dinamicas

Comunicación son aquellos [illegible] emiten mensajes

nos comunicamos de manera gráfica escrito, verbal y no verbal

Comunicación: Estilos de comunicación.

Pasivo: son aquellos personas que evitan demostrar lo que sienten

Agresivo: sobre actúan sus ideas y sentimientos personales sobre los ideales ajenos de manera franca y abierta respetando los ideas de los demás

Asertivo: se expresa de manera franca y abierta respetando los ideas de los demás

11 técnicas de comunicación

cuestiona sus suposiciones y preguntas

- Identifica su posición

* no esta comprometido no le importa y no le respeta

- * lo mejor que esta situación te este ocasionando retratos que puedes

2 — #2

Habla en primera persona

yo siento / yo necesito

tengo la sensación / yo quiero

Esto en un chat los casos se deben hacer así

- Desde mi experiencia una forma útil de hacer las cosas así.

Técnica 1 2 3

- Hazte responsable por tus sentimientos
* es que tu me haces poner de mal humor cuando llegas tarde
- Habla sobre los hechos y su impacto.

A ti no te importa nada, tienes una pésima actitud.

técnica # 5
Describe ~~~~ los consecuencias desde su perspectiva

- Cuando no juegas con los niños, ellos sienten que no te importa, tu como la vez

* técnica #6
Elimina las generalizaciones

- Es que tu nunca me ayudas cuando te pido un favor
- Ayer cuando te pedí que me sacaras la basura y no lo hiciste yo me sentí ignorada

* técnica #7

Adapta tu lenguaje no verbal

* # 8
Regula tu lenguaje paraverbal

contacto visual, postura, Tono suave tono de voz y firmeza

* 9
Practica las conversaciones difíciles

Visualizar, Practica

& team (o

Timing.

— Me gustaría que habláramos sobre la discusión que tuvimos esta mañana, ¿Es un buen momento para hablar?

— Evalua tu estilo de comunicación

Comunicador Pasivo

Agresivo

Siempre es negativo

Siempre frente la razón
no comete errores
como se comporta tiene una conducta cerrada
Gesticula mucho
no escucha, vemos cuentos de vida
se aprovecha de los demas, es violento
no estimula la cooperación,

No hay Problema tranquilo.

Asertivo

Usted y yo somos iguales
Yo entiendo yo opino estoy
sobre que ocurrir no es igual que ganar

Sobre escuchar
Yo te escucho, tiene escucha
no juzga, considera los sentimientos de
los demas

Seguro, abierto y claro decidido y
proactivo,

Que
Quien
Como cuando
Como
Porque

5 Pasos para mejorar la comunicación interpersonal

- Me pongo en el lugar del otro

Comunicación asertiva

Evito errores frecuentes, como por ejemplo los bloqueos personales y los rechazos que generan basura mas distorsión en la comunicación y apuesto por la expresión de sentimientos en primera persona.

Comunicación agresiva

La comunicación agresiva es lo contrario de la pasiva los personas que comunican de manera agresiva solo tienen en cuenta sus propios derechos y no tienen en cuenta los sentimientos de los demas lo que perjudica la comunicación.

Comunicación pasiva

Es una forma muy inexpresiva y desorganizada de comunicarse ya que la persona no logra identificar ni satisfacer sus propias necesidades. A veces se mezcla algo de agresión en la conducta pasiva dando lugar a un estilo de comunicación pasiva

Preguntas

Hi
Intervenciones Directas e Irrespetuosa
Disco Rayado
Mantem tu mente y tus palabras
No rechazar

4 Usa palabras y verbos
- Palabras asertivas

5 Estando asertivo es saber como se siente la otra persona

6 - usa un lenguaje adecuado
una lenguaje no asertivo

7 Es activo los tramos pasivos y agresivos
Actua ala defensivo.
Nuestro cliente externo

Servicio al cliente

Ser es emitir
transmitir
física

Protocolo Empresarial
Comportamiento
- Protocolo de vestimenta = Son los uniformes adecuados
- Imagen corporativa: Es el logo de la empresa
- Políticas de comportamiento
comunicación corporativa
momento de verdad
Ciclos de servicios
El cliente desconoce
estrategias Procesos Problema Costo

...iemos feliz a un mortal hasta que ...ya visto como, en su último día, ...ciende a la tumba.

Eurípides de Salamina

17

Saturday

Sábado

2018

de la fundación

Humanos

~~Civil~~ civilidad.

Respeto

Amor

Comprensión

Acogida

Aceptación

obediencia

Reconciliar.

18

Sunday

Domingo

Valores.

reglas de conducta y Actitudes.

Corporativos.

Son demandas socio. Culturales. empresariales competitivas

NOV

Diciembre

Sem	L	M	M	J	V	S	D
48						1	2
49	3	4	5	6	7	8	9
50	10	11	12	13	14	15	16
51	17	18	19	20	21	22	23
52	24	25	26	27	28	29	30
1	31						

Lunes 19 NOVIEMB

07

Barrera de Atencion Al Cliente

08

(1) Actitud No me interesa.

09

/11 Pesimista.

10

Interesada.

11

Burlona.

12

Agresiva.

01

tranquila.

02

Racional.

03

04

05

Actitud Ignorante.

06

07

Noviembre

Sem	L	M	M	J	V	S	D
44					1	2	3	4
45	5	6	7	8	9	10	11
46	12	13	14	15	16	17	18
47	19	20	21	22	23	24	25
48	26	27	28	29	30		

la Comunicación Setiva evita errores frecuente como Por ejmPlo los ataqus de la Pesona y rePoche

Comunicasion ogresiva.
las Pesonas que Comunica de manera agresiva sólo tiene en cuenta sus Propios deseos y no tiene acepta sus propios deseos y no tiene encuenta los sentimientos de los demas lo que Perjudica la Comunicación

Comunicasion Pasiva
es una comunicación muy inerte y de escasa Plica de comunicarse ya que la Persona no toma identifica

Ni Satisface Sus Propias necesidades
A veces se mescla algo de
la agresión en la conducta
Pasiva

- Intervoa directo.
- disco rayado
- mesta y Pasmarlas en el Pasado,
  Palabras.
- Usa Palabras y Vuelta
  atrás Pasadas.
- ejecuta activa.
- Usa un lenguaje en Pedrado.
- Alterna los tiempos Pasivo - Agresivos

Noviembre

Sem	L	M	M	J	V	S	D
44				1	2	3	4
45	5	6	7	8	9	10	11
46	12	13	14	15	16	17	18
47	19	20	21	22	23	24	25
48	26	27	28	29	30		

Comunicación Corporativa.

Momentos de Verdad.

Y Servicios

Cliente descarce.

-Estrategia • Procesos • Problemas

-exitos

1. Amable

2. Mayor un lenguaje Corporal positivo

3. Comprender las necesidades del cliente.

4 Ve mas haya

5. Cumplir Plan P. y Seguimiento.

6. Aseguir a Pagar

Grupo 3

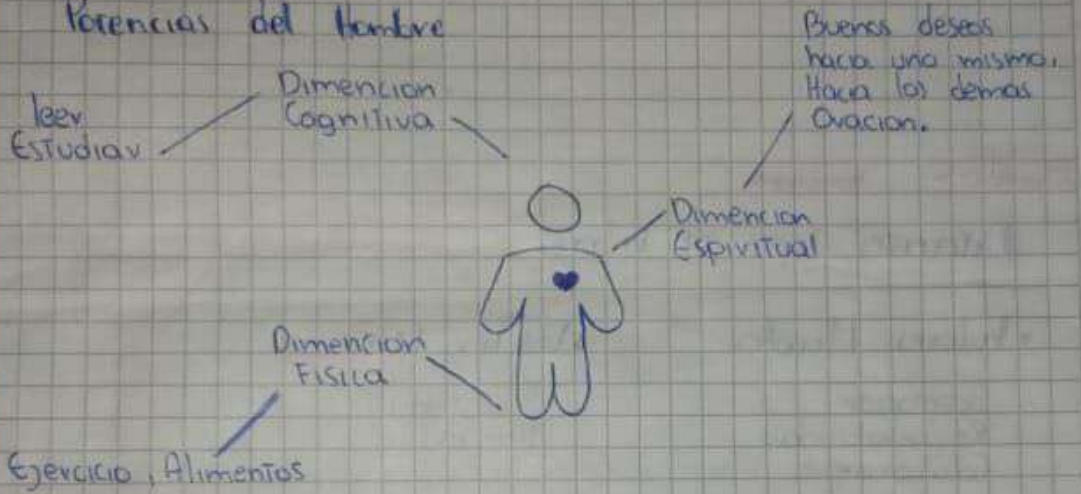
Yarman David Remolina Cañas 10 08 2020

Servicio al Cliente en la organizacion

Actividad Introductoria

a partir de interacciones genuinas y de calidad existen herramientas para que tu organizacion pueda lograr sus objetivos, optimizando los aspectos economicos social y ambiental a traves del servicio.

Potencias del Hombre



Ambitos del Hombre

Grupo (3)

Juego de Honor (Pelicula)

Conclusion y Resumen

Es una pelicula que me parece muy buena y deja una enseñanza y un aprendisaje para nuestras vidas todo empieza con un grupo de Basketbolistas que a mediado del tiempo Juegan un partido y se presenta una dificultad que fue el egoismo la falta de autocontrol y la falta de impulsividad.

Pero eso se debe porque no trabajan en equipo y no se esfuerzan por quedar campeones por siempre y ser los primeros y eso es porque no pueden llegar al objetivo por medio de las derrotas por medio del mal manejo de emociones y comunicacion y la falta de actitud y no tener esfuerzo por el grupo despues llega un entrenador el cual les exige y quera lo mejor para el grupo y el queria que el grupo se esforzara y que cada uno de ellos dieran lo mejor que tienen cada uno el les exigia la puntualidad, el compromiso era lo que mas les exigia y les puso unas reglas a cada uno de ellos para poder estar en el equipo no solo exigiendoles en su entrenamiento sino con las leyes y reglas el entrenador cada vez les exigia mas y mas para siempren dieron lo mejor en la cancha y siempre jugaran a la ofensiva y cada vez les exigia mas y mas y cada vez era un mejor grupo y se tenian mas confianza y mas cordinacion y tenian un buen ejemplo como el de su entrenador hasta que los llevo a la Final y se esforzaron por llegar hasta halla y la dieron Toda en esa Final aunque perdieron la Final lo dieron todo y se esforzaron.

- Confianza
- Comunicacion
- Dispocicion
- Buen ejemplo
- desempeño
- esfuerzo
- cordinacion
- Puntualidad
- exigencia
- actitud
- compromiso
- Buen Trabajo en grupo

Grupo 1

Sebastian Cardozo Cabezas

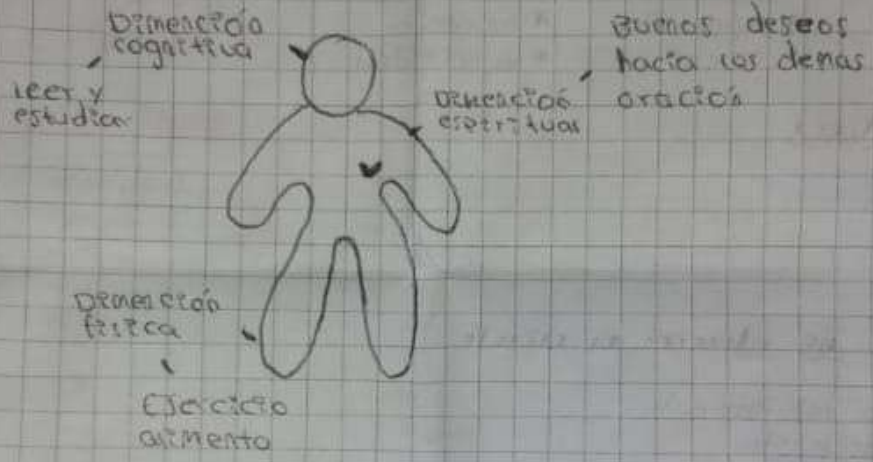
Lunes 10 - 2020

Taller: Sopa de Figuras

Servicio al cliente es la organización

Apartir de interacciones genuinas y de calidad existen herramientas para que tu organización puedo logra objetivos optimizando los aspectos economico social y ambiental atraves del servicio.

Potencia del hombre



Ambitos del hombre

GRUPO #4

1. Jesus Herrera Obando
2. David cortes
3. carlos Devia
4. mauricio mateus
5. Nicolas giraldo.

Caracteristicas encontradas en la pelicula sobre trabajo en equipo

* Compromiso
* Perseverancia
* constancia
* Disciplina
* coordinacion
* competitividad
* motivacion
* Empatia
* pasion
* Respeto
* Enfoque
* Reflexion
* trabajoenequipo
* Union
* Responsabilidad
* Educacion
* amor
* no renuncia
* Desear el Bien
* comprension
* sinceridad
* Ser adecuado
* Obsequiar nuestros miedos
* mirar a los ojos
* felicidad
* no pelear
* Recepcion
* cumplimiento
* Paciencia
* libertad
* agradecer
* Aceptar
* Lograr victoria interna
* solidaridad

GRUPO-1

"JUEGO-DE-HONOR" 12/08/2020

JHON. CARTER

-El principio Todo un equipo deportivo de Basquetbol, era Totalmente desordenado -- y asi con su comportamiento no Tenia ningún futuro. pero afortunadamente se presento un verdadero Tecnico entrenador de Basquetbol, y Tomo las riendas del equipo procedio, y lo organizo coherentemente, y lo ordeno de Tal manera que el equipo comenzo a triunfar en Todos los partidos; lo que le levanto la moral a Todos los Integrantes del equipo que seguia Triunfando de maravilla. Bueno en sintesis- Llego el partido estelar La Gran final por el campeonato universitario y Totalmente competitivo, para definir cual es el mejor Equipo de basquetbol, desafortunadamente el equipo Reisman. perdio con su contrincante.

En esta pelicula sus caracteristicas son.

Hubo: ① Apoyo de equipo
② Estrategia
③ Sincronización
④ Buen Ejemplo
⑤ Liderazgo
⑥ Tener un objetivo x Triunfar.
⑦ Confianza
⑧ Buena comunicación
⑨ Coordinación

Gestion Cambio Colores

Fecha: 13-08-2020 Ana Figueroa

5 pasos para armar un equipo en poco tiempo

1) Líder apropiado

* Habilidad
* productividad
* empatia y productividad
* Comunicación

Tipo de comunicadores

* verbal y grafica
* Comunicación escrita

- Comunicación

Pasivo: Son aquellas personas que evitan expresar lo que sienten y piensan por temor

agresivo: Sobre valoran las ideas y sentimientos personales sobre los demas

Asertivo: Se expresa de manera franca y abierta respetando los ideales de los demas

Estilo de comunicación

* Tecnicas de comunicación

• Cuestiona tus suposiciones y preguntas: "Yo no estoy comprometido no me importa no me respeta"

• Habla en primera persona: "eso es un error, las cosas se deben hacer así"

• desde mi experiencia una forma otra de hacer las cosas es otra.

GRUPO-1

"JUEGO-DE-HONOR" 12/08/2020

JHON. CARTER

-El principio Todo un equipo deportivo de Basquetbol, era Totalmente desordenado -- y asi con su comportamiento no Tenia ningún futuro. pero afortunadamente se presento un verdadero Tecnico entrenador de Basquetbol, y Tomo las riendas del equipo procedio, y lo organizo coherentemente, y lo ordeno de Tal manera que el equipo comenzo a triunfar en Todos los partidos; lo que le levanto la moral a Todos los Integrantes del equipo que seguia Triunfando de maravilla. Bueno en sintesis- Llego el partido estelar La Gran final por el campeonato universitario y Totalmente competitivo, para definir cual es el mejor Equipo de basquetbol, desafortunadamente el equipo Reisman. perdio con su contrincante.

En esta pelicula sus caracteristicas son.

Hubo: ① Apoyo de equipo
② Estrategia
③ Sincronización
④ Buen Ejemplo
⑤ Liderazgo
⑥ Tener un objetivo x Triunfar.
⑦ Confianza
⑧ Buena comunicación
⑨ Coordinación

12 / 08 / 2020.

PELICULA: JUEGO DE HONOR.

ENTRENADOR CARTER.

JUEGO DE HONOR.

CARACTERISTICA:

BUEN LIDERAZGO

COMPAÑERISMO

ESFUERZO

APTITUD.

PERSEVERANCIA

TRABAJO EN EQUIPO.

SOLIDARIDAD

TALENTO

DESEMPEÑO

FANATICADA

HONESTIDAD.

GRUPO 5

JAIME BARRERA

ALEXIS TINOCO

ANDRES NOPE

JEICOT CORREA

MARVIN NUÑEZ

Pelicula juego de Honor. Grupo 7.

- Compromiso.
- Disciplina
- Confianza
- Responsabilidad.
- Sacrificio
- Estategia
- Sinceridad.
- Coltura
- Actitud
- Sabiduria
- Iniciativa
- entrega
- orden
- Compromiso.

- Alfonso Beltran
- Oscar leon.
- Cristian Rojas. gerrero.
- jair martinez
- Juan Carlos Rinca

Fecha: 11-08-2020

Valores corporativos de la fundación

- **valores morales**

* Aceptación
* Responsabilidad
* colaborar

- **valores humanos**

* cordialidad
* Respeto
* consideración
* Hermandad
* amistad
* Empatía
* compasión
* amor
* apertura
* escucha
* acogida
* aceptación
* reconocimiento
* aprecio
* Honestidad
* Justicia
* lealtad
* compartir

- **valores cívicos**

* Honestidad
* libertad

Barreras de atención al cliente

* Actitud no me importa
* Actitud pesimista
* Actitud agradecida
* Actitud interesada
* Actitud burocrá
* Actitud racional
* Actitud tranquila

las barreras y la organización

Conocimiento
↓
competencia en el trabajo
↙ ↘
Actitud — Habilidad

LIBER

Fecha: 12-08-2010

Gestion Cordero Cabeza

Taller: seña con figuras

Trabajo en equipo

* grupo 1 : Trabajo en equipo estrategia cordinación
* grupo 2 : Cordinación lider enseña al equipo
* grupo 3 : Actitud, confianza, fuerza, equilibrio, optimismo
* grupo 4 : Cordinación, empatia, sincronización
* grupo 5 : Confianza, Comunicación, Cordinación, oir, estrategia

* Trabajo en equipo

- Complementaridad
- Cordinación
- Comunicación
- Confianza
- Compromiso

Caracteristica

- Buen ejemplo
- Liderasgo
- Tener un objetivo
- confianza
- Cordinación
- Buena comunicación

Caracteristicas de la persona Juego de honor

* Compromiso
* Compañerismo
* liderasgo
* Descepcion
* Motivación
* Comunicación
* Confianza
* cordinacion
* complementaridad
* Exigencia
* Respeto
* Responsabilidad
* Participativa
* actitud

LIBERTAD

LIBERT

- Hazte responsable por tus sentimientos: "Es que tu me haces poner de mal humor cuando llegas tarde."
  - Cuando llegas tarde ya me pongo de mal humor.
- Habla sobre tus actos: "Ale no te importa nada tienes una pesima actitud"
  - Cuando te retrasas para recoger a los niños en el colegio, se le hace tarde para hacer tus tareas y comer.
- Describe los sentimientos desde tu perspectiva: "Cuando no juegas con los niños estos sienten que no te importan"
  - Cuando no juegas con los niños me preocupa que estos sientan que no te importan ¿tu como lo ves?
- Elimina las generalizaciones: "Es que tu nunca me ayudas cuando te pido un favor."
  - ayer cuando te pedí que sacaras la basura y no lo hiciste yo me sentí ignorada.
- acepta lo lenguaje no verbal: mantenga una postura correcta
  mantenga contacto visual
  sonreir
- regula lo lenguaje paraverbal: tener voz de firmeza y estar segura
  Cambiar los gestos
- practica las conversaciones difíciles: visualizate, escribe lo mensaje, practica delante
- Timing: "Me gustaría que hablemos sobre la discusión que tuvimos esta mañana ¿es un buen momento para hablar?"
  ~~no gusta~~
- Cuenta lo sitio de reparación:

13-08-2020 Ana Figueroa

¿Cómo puedo mejorar mi comunicación

pasivo: nunca busca desacuerdo
habla poco, siempre le da la razón a los demás

que lo caracteriza: se descalifica mucho
se da facil por vencido

* Agresiva:

• Como es: creen que siempre tiene la razón
es la persona que manda

• Como se comunica: interrumpe mucho
no ve mas puntos de vista

• Que lo caracteriza: es un mal tido
es sarcastico

* persona asertiva en la comunicación

* Asertivo

• Como es: igualidad de derecho
busca opiniones

• Como se: Sabe escuchar
comunica no emite juicios

Que lo: No enjuicia
caracteriza decidido proactivo

5 pasos para mejorar la comunicación interpersonal

Que
Quien como
Cuando Para Que

Consejos para mejorar la comunicación

1 póngase en el lugar del otro
2 sostener siempre la mirada
3 sepa escuchar
4 discutir los temas uno a uno
5 ubíquese en el lugar donde debo hablar

Cardozo Cabezas

DD MM AA

Comunicación asertiva Fecha: 14-08-2020

* La Comunicación asertiva evita errores frecuente como por ejemplo los ataques personales y los reproches que generan todavía mas distancia en la comunicación y apuesta por expresión de sentimiento en primera persona.

Comunicación agresiva

* la Comunicación agresiva es lo contrario a la pasiva. la personas que comunica de manera agresiva solo tiene en cuenta sus propios derechos y no tiene en cuenta los sentimientos de los demas lo que perjudica la comunicación.

Comunicación pasiva

* Es una forma muy ineficaz y desadaptada de comunicarse, ya que la persona no logra identificar y satisfacer sus propias necesidades aveces le muestra algo de agresión en la conducta pasiva dando lugar a un estilo de comunicación pasivo.

Como cambiar la comunicación pasiva agresiva

- Interacciones directa del comunicador asertivo
- El disco rayado
- ~~[illegible]~~
- Mantes tu mente y tus palabras en el presente
- Usa palabras y bebes apropiadas
- El escudo asertivo
- usa un lenguaje empoderado
- esquiva las trampas pasivo - agresivas

* Protocolo expresarios

- protocolo verbalmente
- Imagen corporativa
- practica de comportamiento

10 mandamientos de atención al cliente

- Se amable
- lenguaje positivo
- comprende la necesida del cliente
- Ver mas allá
- Cumplir tiempo de respuesta y seguimiento
- enseñar a pensar
- Claridad y apego a procesos
- asegurar y confirmar los requerimientos
- honestidad y congruencia
- hacerlo bien y a la primera

SERVICIO AL CLIENTE

grupo 2.

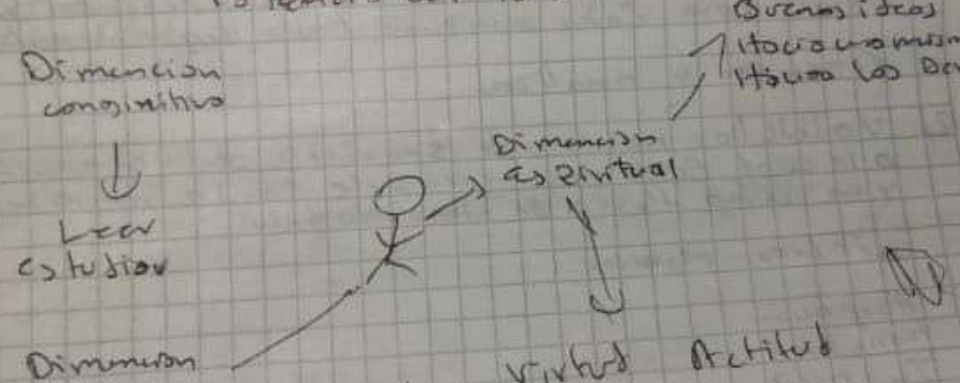
ANo figurea Meko

A Cortir de estrategias generales y de calidad existen herramientas para que la organización pueda lograr sus objetivos optimizando los aspectos económico social y ambiental a través del servicio

Dimensión espiritual: se alimenta con Buenas ideas

Dimensión cognitivo: leer

Potencia del hombre



Ambitos del Hombre

Naturaleza

Familia

Interactivo

Sociedad

Laboral

Descanso Recreación

Educación

1) cuales saque una lista que permita identificar los valores universales, éticos y morales que usted conoce. Cada equipo en su turno a través de una mimica debe representar el valor para poder avanzar, hasta llegar a la meta.

2) Valide las normas de servicio de la campaña a la cual pertenece recopile la información y en lluvia de ideas las darán a conocer al grupo, de acuerdo a la instrucción del instrucción.

Morales Humanos

Diferentes Tipos de Valores

- **Valores Morales**
  - Aceptación
  - Responsabilidad
  - Colaborar
- **Valores Éticos**
  - Honestidad
  - Libertad
- **Valores Humanos**
  - Civilidad
  - Respeto
  - Consideración
  - Hermandad
  - Amistad
  - Empatía
  - Compasión
  - amor
  - apertura
  - escuchas
  - Acogida
  - Aceptación
  - Reconocimiento
  - Aprecio
  - Honestidad
- **Barreras de atención al Cliente**
  - Actitud no me importa
  - Actitud pesimista
  - Actitud Interesada
  - Actitud Agradecida
  - Actitud Burlona
  - Actitud Racional
  - Actitud Tranquila

Yorman David Revolvira Cañas

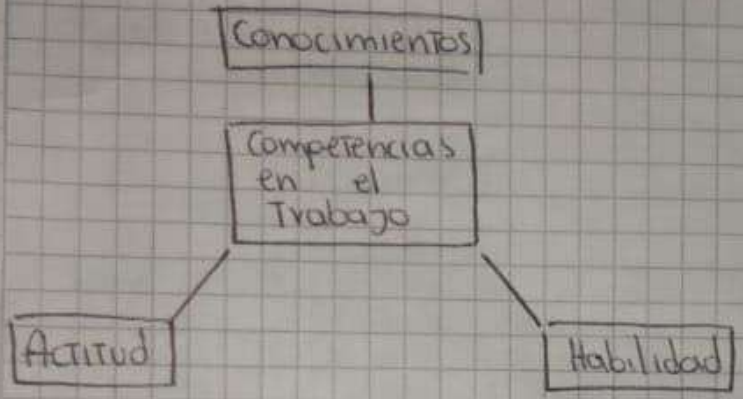
DD 11 MM 05 AA 2020

Las Personas y la Organizacion

Competencias

contrato laboral Firmo una Serie de servicio y sobre Todo Hablo de competencias.

Actitud en el Trabajo



Actitud → Tener disposicion para hacer algo

Es una compañia colombiana que incentiva a los Trabajadores a exforzarse en las cosas que hacen lo que hace que la gente se sienta Feliz teniendo un mejor liderazgo y Trabajo no solo en el bienestar de los Trabajadores sino de sus Familias

Jorman David Remolina Cañas 12 de 2020

Trabajo en Equipo

Grupo 1 → Apoyo en Equipo
Estrategia
Coordinacion

Grupo 2 → Coordinacion
El lider enseña al equipo

Grupo 3 → Actitud
confianza
Fuerza
Equilibrio
Optimismo

Grupo 4 → Cordinacion
Empatia
Sincronizacion

Grupo 5 → confianza
Comunicacion
Cordinacion
DIY
Estrategia

Caracteristicas de Trabajo en equipo

- Buen ejemplo
- liderazgo
- Tener un objetivo
- Confianza
- Cordinacion
- Buena Comunicacion

Grupo (3)

Juego de Honor (Pelicula)

Conclusion y Resumen

Es una pelicula que me parece muy buena y deja una enseñanza y un aprendisaje para nuestras vidas todo empieza con un grupo de Basketbolistas que a mediado del tiempo Juegan un partido y se presenta una dificultad que fue el egoismo la falta de autocontrol y la falta de impulsividad.

Pero eso se debe porque no trabajan en equipo y no se esfuerzan por quedar campeones por siempre y ser los primeros y eso es porque no pueden llegar al objetivo por medio de las derrotas por medio del mal manejo de emociones y comunicacion y la falta de actitud y no tener esfuerzo por el grupo despues llega un entrenador el cual les exige y queria lo mejor para el grupo y el queria que el grupo se esforzara y que cada uno de ellos dieran lo mejor que tienen cada uno el les exigia la puntualidad, el compromiso era lo que mas les exigia y les puso unas reglas a cada uno de ellos para poder estar en el equipo no solo exigiendoles en su entrenamiento sino con las leyes y reglas el entrenador cada vez les exigia mas y mas para siempren dieran lo mejor en la cancha y siempre jugaran a la ofensiva y cada vez les exigia mas y mas y cada vez eran un mejor grupo y se tenian mas confianza y mas cordinacion y tenian un buen ejemplo como el de su entrenador hasta que los llevo a la Final y se esforzaron por llegar hasta halla y la dieron toda en esa Final aunque perdieron la Final lo dieron todo y se esforzaron.

- Confianza
- Comunicacion
- Dispocicion
- Buen ejemplo
- desempeño
- esfuerzo
- cordinacion
- Puntualidad
- exigencia
- actitud
- compromiso
- Buen Trabajo en grupo

5 Pasos Para Armar Equipos

Estilos de comunicacion

- Comunicacion grafica
- Comunicacion escrita

Comunicacion

Pasivo → son aquellas personas que evitan demostrar lo que sienten o piensan por temor.

Agresivo → sobrevaloran sus ideas y sentimientos personales sobre los demas.

Asertivo → se expresa de manera franca y abierta respetando las ideas de los demas.

11 Tecnicas que debes aplicar de forma acertiva

- Tecnica #1 → cuestiona tus suposiciones y preguntas.
  "El no esta comprometido no le importa no me respeta"
- Tecnica #2 → Habla en primera persona
  "Eso es un error, las cosas se deben hacer asi"
  "Desde mi experiencia, una forma util de hacer las cosas es asi"

Mes | ENE | FEB | MAR | ABR | MAY | JUN | JUL | AGO | SEP | OCT | NOV

Día | 1 · 2 · 3 · 4 · 5 · 6 · 7 · 8 · 9 · 10 · 11 · 12 · 13 · 14 · 15 · 16 · 17 · 18 · 19 · 20 · 21 · 22 · 23 · 24 · 25 · 26 · 27 · 28 · 29 · 30 · 31

- **Técnica #3 →** Hazte responsable por tus sentimientos.

  "Es que tu me haces poner de mal humor cuando llegas tarde"

  "Cuando llegas tarde yo me pongo de mal humor"

- **Técnica #4 →** Habla sobre sus Hechos y su Importancia.

  "A Ti no Te importa nada Tienes una pesima actitud"

  "Cuando Te retrasas para recoger a los niños en el colegio se les Hace Tarde para Hacer su Tarea y para comer"

- **Técnica #5 →** Describe las consecuencias desde su Presencia

  "cuando no juegas con los niños ,ellos sienten que no Te importan"

  "Cuando no juegas con los niños , a mi me preocupa que ellos sientan que no Te importan ¿Tu como lo ves?"

- **Técnica #6 →** Elimina las generalizaciones

  "Esque Tu nunca me ayudas cuando Te pido un Favor"

  "ayer cuando Te pedi que sacaras la basura y no le hiciste , yo me senti ignorado"

ensa·Imprime·Avanza

www.kleur.co
kleur@kleur.co

kleür

- Técnica # 7 → Adapta tu lenguaje no verbal
  "A sentir con la cabeza demuestra que escuchas"
- Técnica # 8 → Regula tu lenguaje para verbal
  "Tono de voz calmado y un lenguaje tranquilo y relaja el cuerpo y mis gestos de forma asertiva"

Técnica # 9 → Practica las conversaciones difíciles
"Habla con tranquilidad y firmeza practica tu conversación con alguien de confianza"

Técnica # 10 → Timing
"Me gustaría que hablemos sobre la discusión que tuvimos esta mañana ¿es un buen momento para hablar?

Técnica # 11 → Evalua tu estilo de comunicación
"Identifica tu comunicación si es tu estilo como positivo"

Como Puede Mejorar mi Comunicación

Pasivo

¿Como Es?
- no expresa lo que siente
- no busca desacuerdos
- se sienten inferior

¿Como se comunica?
- Habla poco
- Es indirecta
- le da razon a los demas.

Agresivo

¿como es?

- cree que Tiene la razon
- piensa que no comete errores
- solo el es quien debe mandar

¿como se comunica?

- cerrado
- interrumpe mucho
- no escucha otras opiniones
-

¿Que lo caracteriza?

-
-
-

Asertivo

¿como es?

- igualdad de derechos
- oirá opiniones y un punto medio
- sabe que asertar no es lo mismo de ganar

¿como se comunica?

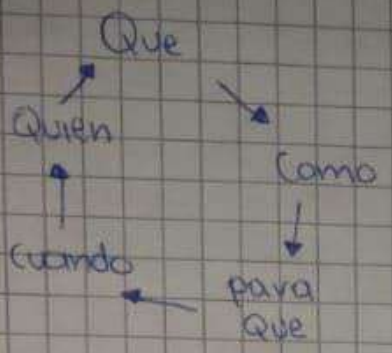
- sabe escuchar
- establece limites de comunion
- no emite juicios

¿Que lo caracteriza?

- cree en si y cree en los demas
- abierto, Flexible, clara
- Buen sentido del Humor
- decidido, Proactivo
- no enguicia

DD MM AA

5 Pasos para mejorar la comunicación Interpersonal



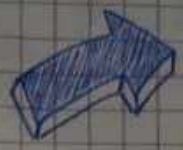
Consejos para mejorar la comunicación Interpersonal

1) ponerse en el lugar del otro
2) demostrar empatía
3) mirarse frente a frente
4) Incorporar Gestos Visuales
5) saber escuchar ¡para saber Hablar
6) discutir los Temas uno a uno
7) elegir el lugar y momento
8) evite gritar
9) sea positivo
10) conciliar

...man David Remolina Cañas

DD MM AA
14 08 2020

Comunicacion Asertiva



la comunicacion asertiva evita errores frecuentes como por ejemplo, los ataques personales y los reproches (que generan todavia mas distancia en la comunicacion) y apuesta por la expresion de sentimientos en primera persona.

Comunicacion Agresiva

Es lo contrario a lo pasiva. las personas que comunican de manera agresiva solo tienen en cuenta sus propios derechos y no tienen en contra los sentimientos de los demas perjudica la comunicacion.

Comunicacion Pasiva

Es una forma muy inferior y distinta de comunicarse ya que la persona no logra identificar ni satisfacer sus propias necesidades a veces se mezcla algo de agresion en la conducta pasiva dando lugar a un estilo de comunicacion pasiva.

Servicio Al Cliente

Protocolo Empresarial

- Protocolo Vestimenta
- Imagen Corporativa
- Politicas de Comportamiento

Comunicacion Corporativa

Establecer los diferentes mecanismos de comunicacion interna, que permitan crear canales efectivos de comunicacion para cada una de los colaboradores.

Grupo 4

Mes: ENE | FEB | MAR | ABR | MAY | JUN | JUL | AGO | SEP | OCT | NOV | DIC

Día: 1 · 2 · 3 · 4 · 5 · 6 · 7 · 8 · 9 · 10 · 11 · 12 · 13 · 14 · 15 · 16 · 17 · 18 · 19 · 20 · 21 · 22 · 23 · 24 · 25 · 26 · 27 · 28 · 29 · 30 · 31

09 agosto del 2020 Curso virtual del sena F. garcia Ana

Servicio al Cliente en la Organización

A partir de interacciones ganadoras y de calidad. Existen herramientas para que la organización logre sus objetivos, optimizando los aspectos económicos, social y ambiental a través del servicio.

Potencias del hombre

Dimensión Cognitiva
Donde se aprende
Estudiar, leer

Dimensión Espiritual
Emociones
Buenos deseos hacia uno mismo, hacia los demás, creación

Dimensión Física
Hacer ejercicio, alimentarse

Siento, pienso y actúo (Virtud - Actitud - Responsabilidad)

Ambitos del hombre

Naturaleza — Familia
Interactúa — Sociedad
Deporte, recreación — Educación
laboral

Tres tipos de clientes: Yo, interno y externo

Yo =>

Tarea

Sobre los valores corporativos que tiene la fundación ¿cuales son las conclusiones de la palabra que vimos al cinco de la mañana"?
Hoy dos tipos de circo
Todos tenemos una historia real donde todos valemos y somos tenidos en cuenta; y el otro es el que no le importan los demás personas
Valores humanos

Piensa·Imprime·Avanza
www.kleur.co
kleur@kleur.co
kleur

Mes | ENE | FEB | MAR | ABR | MAY | JUN | JUL | AGO | SEP | OCT | NOV

Día | 1 · 2 · 3 · 4 · 5 · 6 · 7 · 8 · 9 · 10 · 11 · 12 · 13 · 14 · 15 · 16 · 17 · 18 · 19 · 20 · 21 · 22 · 23 · 24 · 25 · 26 · 27 · 28 · 29 · 30

1. Sagua una lista que permita identificar los valores universales, éticos, y morales que usted tener cada equipo en su turno a través de una mimica debe representar el valor para poder avanzar, hasta llegar a la meta.
2. Valida las normas de servicio de la empresa a la cual pertenece. Recopila la información y en lluvia de ideas las darán a conocer al grupo. de acuerdo a la motivación del coordinador.

Los valores humanos son una serie de principios universales por la que se rigen

Valores corporativos y Personales

Que son?

Convicciones profundas de la manera de ser orientan a conducta
Valores morales: crecer en su dignidad humana; la libre convivencia
Eticos; guías de comportamientos regulan la conducta

Aceptación, responsabilidad, colaborar,

Humanos: Civilidad, respeto.
Eticos, Honestidad, la libertad.

Morales => Todas las cosa que provoca a las personas a defender y crecer en su dignidad

Humanos => Se multiplican cuando son usados

Eticos

Morales: Aceptación Aceptación optimista ante al
Responsabilidad
Colaborar

Humanos: Civilidad, respeto, consideración, Hermandad, amistad empatía, compasión, amor apertura, escucha, acogida, aceptación, reconocimiento, aprecio, honestidad, justicia, lealtad compartir.

Piensa·Imprime·Avanza
www.kleur.co
kleur@kleur.co
kleu

Éticos: Honestidad: Regir en evidencia la verdad, y la sinceridad también son libertad, es un derecho fundamental, la capacidad de tomar decisiones, asumir sus responsabilidades

Los valores = Reglas de conducta y actitudes que están a cuerdo con ello

Corporativos = Que hacen aquella personas, elementos de la cultura corporativa, Propios de cada empresa dadas sus características
Las personas

Barreras de atención al oyente
no me importa, pesimista, tranquila, agresiva, interesada, burlona, racional

Discipulado con Pluto como Instructor

La palabra de Dios nos mantiene, la fé viene por el oir, no debo olvidar lo que me ha traído la bendición. Tenemos que escudriñar la palabra, buscar profundizar, integrar en ella día y noche, porque por ella nuestra vida cambia.
Tenemos que memorizarla, grabarla en mi corazón todo lo puedo en Cristo que me fortalece. Hay que meditar la palabra de Dios. Cinco formas para tener un crecimiento espiritual, voy a madurar, no me robarán la bendición tan fácilmente
Juan 15:3 Si nos separamos no daremos fruto, como la uva si separa del árbol. Por más duro que sea la crisis yo tengo que permanecer unido al árbol que es Dios El quiere darnos una cosecha pero si uno me aparto de la palabra de Dios

Pero es la rebeldía la que no nos dejar ver la bendición, no nos deja disfrutar de la magnífica obra de Dios

Los cinco formas para un crecimiento espiritual

Es necesario para levantar un libro utilizar la mano con los cinco dedos. Esa es la forma para el crecimiento

Piensa·Imprime·Avanza
www.kleur.co
kleur@kleur.co
kleu

- Preparar el terreno. Ordenar mis ideas como lo voy a expresar y a manejar
- El contacto físico
- Encuentros similares. Ser semejante
- Hacer gestos. Para saber que nos esta escuchando
- Conectarme con las emociones del otro
- Visual
- Fisico
- Proactivo, generar emociones
- No dispersar las emociones de sus invitados

Competencias

Las personas y la organización

Perfil de cargo — Contrato laboral

Actitud en el trabajo

Competencias
conocimiento
Habilidades
Actitudes

Conocimientos
competencias en
el trabajo

Actitud Habilidades

Retos aprendizaje de relaciones, que mejor se ajuste a determinado perfil, que la gente se sienta feliz, el papel de la comunicación, y el conocerme a mi mismo para tener mejores relaciones, incremento, mejores liderazgos
mejores retos, adaptarse a los principios, actuar con integridad y coherencia, orgullo optimista, planes de acción ante las crisis. Un orgullo está en la empresa

12 agosto 2020 Curso Virtual con Manfigueroa

Trabajo en equipo

- Apoyo en equipo
- Estrategia y comunicación asertiva
- Coordinación del equipo
- Liderazgo, enseña y el equipo aprueba lo aprendido
- Conocimiento.
- Comunicación
- Fuerza
- Confianza
- Empatía
- Colaboración
- Equilibrio
- Oir.

Piensa-Imprime-Avanza
www.kleur.co
kleur@kleur.co
kleur.

JUN | JUL | AGO | SEP | OCT | NOV | DIC

1 · 2 · 3 · 4 · 5 · 6 · 7 · 8 · 9 · 10 · 11 · 12 · 13 · 14 · 15 · 16 · 17 · 18 · 19 · 20 · 21 · 22 · 23 · 24 · 25 · 26 · 27 · 28 · 29 · 30 · 31

11 Técnicas de la comunicación

Habilidades

1. Cuestiona tus suposiciones (y pregunta), identifica la suposición, al no estar comprometido, no le importa no responder.
2. Cuestiona tus suposiciones, pregunta con empatía
   Invita al otro a comprometerse
2. Habla en primera persona
   Yo siento, yo necesito, desde mis experiencias una forma útil de hacer las cosas debería ser así
3. Hazte responsable de tus sentimientos. Me siento frangelo me molesta. Es que tú me haces sentir de mal genio cuando llegas tarde) mal; (cuando llegas tarde yo me pongo de mal genio) bien.
4. Habla sobre los hechos y su impacto. (Tú no te importa nada tienes una pesima actitud) mal (cuando te retrasas para recoger a los niños en el colegio, se les hace tarde para hacer la tarea y para comer) bien
5. Describe las consecuencias desde tu perspectiva me da la impresión, (cuando no juegas con los niños, ellos sienten que no te importan tras) mal, (cuando no juegas con los niños, a mi me preocupa que ello sientan que no te importan ésto como lo ves?
6. Elimina las generalizaciones
   (Es que tú, nunca me ayudas cuando te pido un favor) mal
   Ayer cuando te pedí que sacaras la basura y no lo hiciste, yo me sentí ignorada) mal bien
7. Adapta tu lenguaje ~~estar~~ ~~sentado~~ no verbal acertivo postura, movimientos, gestos
   Mirar a los ojos (contacto visual) cuerpo relajado, gestos coherentes con lo que se quiere comunicar.
8. Regula tu lenguaje para verbal, la voz, el tono expresiones emociones. Tono firme, calmado, equilibrio
9. Practica las conversaciones difíciles.
   Visualizate, percibir el mensaje, Practica, observate
10. Timing, si hay el tiempo para hablar calmadamente y sin alarmas. (me gustaría que habláramos sobre la discusión, que tuvimos esta mañana) es un buen momento para hablar
11. Evalúa tu estilo de comunicación

www.kleur.co
kleur@kleur.co
kleur
Piensa·Imprime·Avanza

Grupo (3)

Juego de Honor (Pelicula)

Conclusion y Resumen

Es una pelicula que me parece muy buena y deja una enseñanza y un aprendisaje para nuestras vidas todo empieza con un grupo de Basketbolistas que a mediado del tiempo Juegan un partido y se presenta una dificultad que fue el egoismo la falta de autocontrol y la falta de impulsividad.

Pero eso se debe porque no trabajan en equipo y no se esfuerzan por quedar campeones por siempre y ser los primeros y eso es porque no pueden llegar al objetivo por medio de las derrotas por medio del mal manejo de emociones y comunicacion y la falta de actitud y no tener esfuerzo por el grupo despues llega un entrenador el cual les exige y quera lo mejor para el grupo y el queria que el grupo se esforzara y que cada uno de ellos dieran lo mejor que tienen cada uno el les exigia la puntualidad, el compromiso era lo que mas les exigia y les puso unas reglas a cada uno de ellos para poder estar en el equipo no solo exigiendoles en su entrenamiento sino con las leyes y reglas el entrenador cada vez les exigia mas y mas para siempren dieron lo mejor en la cancha y siempre jugaran a la ofensiva y cada vez les exigia mas y mas y cada vez era un mejor grupo y se tenian mas confianza y mas cordinacion y tenian un buen ejemplo como el de su entrenador hasta que los llevo a la Final y se esforzaron por llegar hasta halla y la dieron Toda en esa Final aunque perdieron la Final lo dieron todo y se esforzaron.

- Confianza
- Comunicacion
- Dispocicion
- Buen ejemplo
- desempeño
- esfuerzo
- cordinacion
- Puntualidad
- exigencia
- actitud
- compromiso
- Buen Trabajo en grupo

Grupo 1

Sebastian Cardozo Cabezas

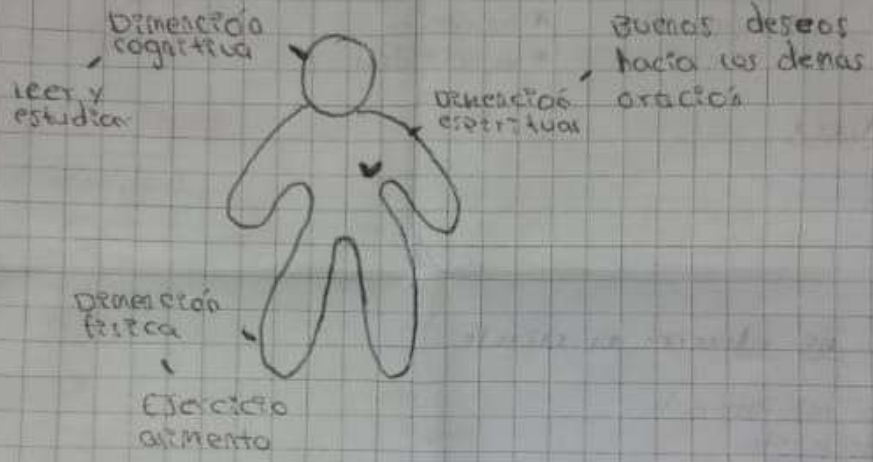
Lunes 10 - 2020

Taller: Sopa de Figuras

Servicio al cliente es la organización

Apartir de interacciones genuinas y de calidad existen herramientas para que tu organización puedo logra objetivos optimizando los aspectos economico social y ambiental atraves del servicio.

Potencia del hombre



Ambitos del hombre

GRUPO #4

1. Jesus Herrera Obando
2. David cortes
3. carlos Devia
4. mauricio mateus
5. Nicolas giraldo.

Caracteristicas encontradas en la pelicula sobre trabajo en equipo

* Compromiso
* Perseverancia
* constancia
* Disciplina
* coordinacion
* competitividad
* motivacion
* Empatia
* pasion
* Respeto
* Enfoque
* Reflexion
* trabajoenequipo
* Union
* Responsabilidad
* Educacion
* amor
* no renuncia
* Desear el Bien
* comprension
* sinceridad
* Ser adecuado
* Obsequiar nuestros miedos
* mirar a los ojos
* felicidad
* no pelear
* Recepcion
* cumplimiento
* Paciencia
* libertad
* agradecer
* Aceptar
* Lograr victoria interna
* solidaridad

GRUPO-1

"JUEGO-DE-HONOR" 12/08/2020

JHON. CARTER

-El principio Todo un equipo deportivo de Basquetbol, era Totalmente desordenado -- y asi con su comportamiento no Tenia ningún futuro. pero afortunadamente se presento un verdadero Tecnico entrenador de Basquetbol, y Tomo las riendas del equipo procedio, y lo organizo coherentemente, y lo ordeno de Tal manera que el equipo comenzo a triunfar en Todos los partidos; lo que le levanto la moral a Todos los Integrantes del equipo que seguia Triunfando de maravilla. Bueno en sintesis- Llego el partido estelar La Gran final por el campeonato universitario y Totalmente competitivo, para definir cual es el mejor Equipo de basquetbol, desafortunadamente el equipo Reisman. perdio con su contrincante.

En esta pelicula sus caracteristicas son.

Hubo: ① Apoyo de equipo
② Estrategia
③ Sincronización
④ Buen Ejemplo
⑤ Liderazgo
⑥ Tener un objetivo x Triunfar.
⑦ Confianza
⑧ Buena comunicación
⑨ Coordinación

Gestion Cambio Colores

Fecha: 13-08-2020 Ana Figueroa

5 pasos para armar un equipo en poco tiempo

1) Líder apropiado

* Habilidad
* productividad
* empatia y productividad
* Comunicación

Tipo de comunicadores

* verbal y grafica
* Comunicación escrita

- Comunicación

Pasivo: Son aquellas personas que evitan expresar lo que sienten y piensan por temor

agresivo: Sobre valoran las ideas y sentimientos personales sobre los demas

Asertivo: Se expresa de manera franca y abierta respetando los ideales de los demas

Estilo de comunicación

* Tecnicas de comunicación

• Cuestiona tus suposiciones y preguntas: "Yo no estoy comprometido no me importa no me respeta"

• Habla en primera persona: "eso es un error, las cosas se deben hacer así"

• desde mi experiencia una forma otra de hacer las cosas es otra.

GRUPO-1

"JUEGO-DE-HONOR" 12/08/2020

JHON. CARTER

-El principio Todo un equipo deportivo de Basquetbol, era Totalmente desordenado -- y asi con su comportamiento no Tenia ningún futuro. pero afortunadamente se presento un verdadero Tecnico entrenador de Basquetbol, y Tomo las riendas del equipo procedio, y lo organizo coherentemente, y lo ordeno de Tal manera que el equipo comenzo a triunfar en Todos los partidos; lo que le levanto la moral a Todos los Integrantes del equipo que seguia Triunfando de maravilla. Bueno en sintesis- Llego el partido estelar La Gran final por el campeonato universitario y Totalmente competitivo, para definir cual es el mejor Equipo de basquetbol, desafortunadamente el equipo Reisman. perdio con su contrincante.

En esta pelicula sus caracteristicas son.

Hubo: ① Apoyo de equipo
② Estrategia
③ Sincronización
④ Buen Ejemplo
⑤ Liderazgo
⑥ Tener un objetivo x Triunfar.
⑦ Confianza
⑧ Buena comunicación
⑨ Coordinación

12 / 08 / 2020.

PELICULA: JUEGO DE HONOR.

ENTRENADOR CARTER.

JUEGO DE HONOR.

CARACTERISTICA:

BUEN LIDERAZGO

COMPAÑERISMO

ESFUERZO

APTITUD.

PERSEVERANCIA

TRABAJO EN EQUIPO.

SOLIDARIDAD

TALENTO

DESEMPEÑO

FANATICADA

HONESTIDAD.

GRUPO 5

JAIME BARRERA

ALEXIS TINOCO

ANDRES NOPE

JEICOT CORREA

MARVIN NUÑEZ

Pelicula juego de Honor. Grupo 7.

- Compromiso.
- Disciplina
- Confianza
- Responsabilidad.
- Sacrificio
- Estategia
- Sinceridad.
- Coltura
- Actitud
- Sabiduria
- Iniciativa
- entrega
- orden
- Compromiso.

- Alfonso Beltran
- Oscar leon.
- Cristian Rojas. gerrero.
- jair martinez
- Juan Carlos Rinca

Fecha: 11-08-2020

Valores corporativos de la fundación

- **valores morales**

* Aceptación
* Responsabilidad
* colaborar

- **valores humanos**

* cordialidad
* Respeto
* consideración
* Hermandad
* amistad
* Empatía
* compasión
* amor
* apertura
* escucha
* acogida
* aceptación
* reconocimiento
* aprecio
* Honestidad
* Justicia
* lealtad
* compartir

- **valores cívicos**

* Honestidad
* libertad

Barreras de atención al cliente

* Actitud no me importa
* Actitud pesimista
* Actitud agradecida
* Actitud interesada
* Actitud burocrá
* Actitud racional
* Actitud tranquila

las barreras y la organización

Conocimiento
↓
competencia en el trabajo
↙ ↘
Actitud — Habilidad

LIBER

Fecha: 12-08-2010

Gestion Cordero Cabeza

Taller: seña con figuras

Trabajo en equipo

* grupo 1 : Trabajo en equipo estrategia cordinación
* grupo 2 : Cordinación lider enseña al equipo
* grupo 3 : Actitud, confianza, fuerza, equilibrio, optimismo
* grupo 4 : Cordinación, empatia, sincronización
* grupo 5 : Confianza, Comunicación, Cordinación, oir, estrategia

* Trabajo en equipo

- Complementaridad
- Cordinación
- Comunicación
- Confianza
- Compromiso

Caracteristica

- Buen ejemplo
- Liderasgo
- Tener un objetivo
- confianza
- Cordinación
- Buena comunicación

Caracteristicas de la persona Juego de honor

* Compromiso
* Compañerismo
* liderasgo
* Descepcion
* Motivación
* Comunicación
* Confianza
* cordinacion
* complementaridad
* Exigencia
* Respeto
* Responsabilidad
* Participativa
* actitud

LIBERTAD

LIBERT

- Hazte responsable por tus sentimientos: "Es que tu me haces poner de mal humor cuando llegas tarde."
  - Cuando llegas tarde ya me pongo de mal humor.
- Habla sobre tus actos: "Ale no te importa nada tienes una pesima actitud"
  - Cuando te retrasas para recoger a los niños en el colegio, se le hace tarde para hacer tus tareas y comer.
- Describe los sentimientos desde tu perspectiva: "Cuando no juegas con los niños estos sienten que no te importan"
  - Cuando no juegas con los niños me preocupa que estos sientan que no te importan ¿tu como lo ves?
- Elimina las generalizaciones: "Es que tu nunca me ayudas cuando te pido un favor."
  - ayer cuando te pedí que sacaras la basura y no lo hiciste yo me sentí ignorada.
- acepta lo lenguaje no verbal: mantenga una postura correcta
  mantenga contacto visual
  sonreir
- regula lo lenguaje paraverbal: tener voz de firmeza y estar segura
  Cambiar los gestos
- practica las conversaciones difíciles: visualizate, escribe lo mensaje, practica delante
- Timing: "Me gustaría que hablemos sobre la discusión que tuvimos esta mañana ¿es un buen momento para hablar?"
  ~~no gusta~~
- Cuenta lo sitio de reparación:

13-08-2020 Ana Figueroa

¿Cómo puedo mejorar mi comunicación

pasivo: nunca busca desacuerdo
habla poco, siempre le da la razón a los demás

que lo caracteriza: se descalifica mucho
se da facil por vencido

* Agresiva:

• Como es: creen que siempre tiene la razón
es la persona que manda

• Como se comunica: interrumpe mucho
no ve mas puntos de vista

• Que lo caracteriza: es un mal tido
es sarcastico

* persona asertiva en la comunicación

* Asertivo

• Como es: igualidad de derecho
busca opiniones

• Como se: Sabe escuchar
comunica no emite juicios

Que lo: No enjuicia
caracteriza decidido proactivo

5 pasos para mejorar la comunicación interpersonal

Que
Quien como
Cuando Para Que

Consejos para mejorar la comunicación

1 póngase en el lugar del otro
2 sostener siempre la mirada
3 sepa escuchar
4 discutir los temas uno a uno
5 ubíquese en el lugar donde debo hablar

Cardozo Cabezas

DD MM AA

Comunicación asertiva Fecha: 14-08-2020

* La Comunicación asertiva evita errores frecuente como por ejemplo los ataques personales y los reproches que generan todavía mas distancia en la comunicación y apuesta por expresión de sentimiento en primera persona.

Comunicación agresiva

* la Comunicación agresiva es lo contrario a la pasiva. la personas que comunica de manera agresiva solo tiene en cuenta sus propios derechos y no tiene en cuenta los sentimientos de los demas lo que perjudica la comunicación.

Comunicación pasiva

* Es una forma muy ineficaz y desadaptada de comunicarse, ya que la persona no logra identificar y satisfacer sus propias necesidades aveces le muestra algo de agresión en la conducta pasiva dando lugar a un estilo de comunicación pasivo.

Como cambiar la comunicación pasiva agresiva

- Interacciones directa del comunicador asertivo
- El disco rayado
- ~~[illegible]~~
- Mantes tu mente y tus palabras en el presente
- Usa palabras y bebes apropiadas
- El escudo asertivo
- usa un lenguaje empoderado
- esquiva las trampas pasivo - agresivas

* Protocolo expresarios

- protocolo verbalmente
- Imagen corporativa
- practica de comportamiento

10 mandamientos de atención al cliente

- Se amable
- lenguaje positivo
- comprende la necesida del cliente
- Ver mas allá
- Cumplir tiempo de respuesta y seguimiento
- enseñar a pensar
- Claridad y apego a procesos
- asegurar y confirmar los requerimientos
- honestidad y congruencia
- hacerlo bien y a la primera

SERVICIO AL CLIENTE

grupo 2.

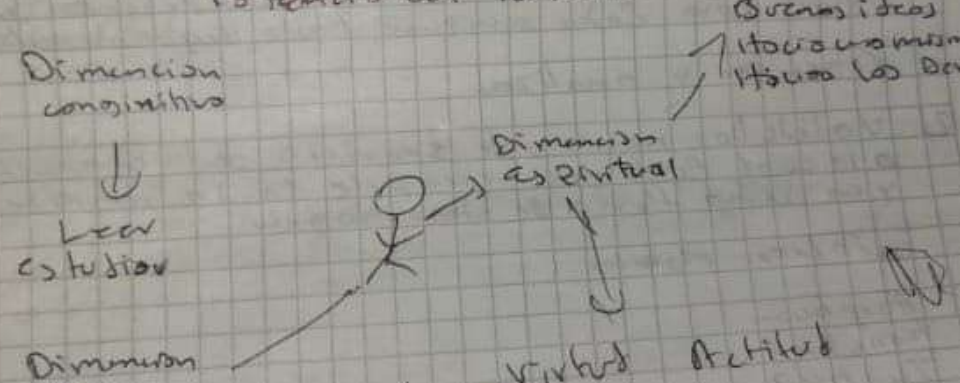
ANo figurea Meko

A Cortir de estrategias generales y de calidad existen herramientas para que la organización pueda lograr sus objetivos optimizando los aspectos económico social y ambiental a través del servicio

Dimensión espiritual: se alimenta con Buenas ideas

Dimensión cognitivo: leer

Potencia del hombre



Ambitos del Hombre

Naturaleza

Familia

Interactivo

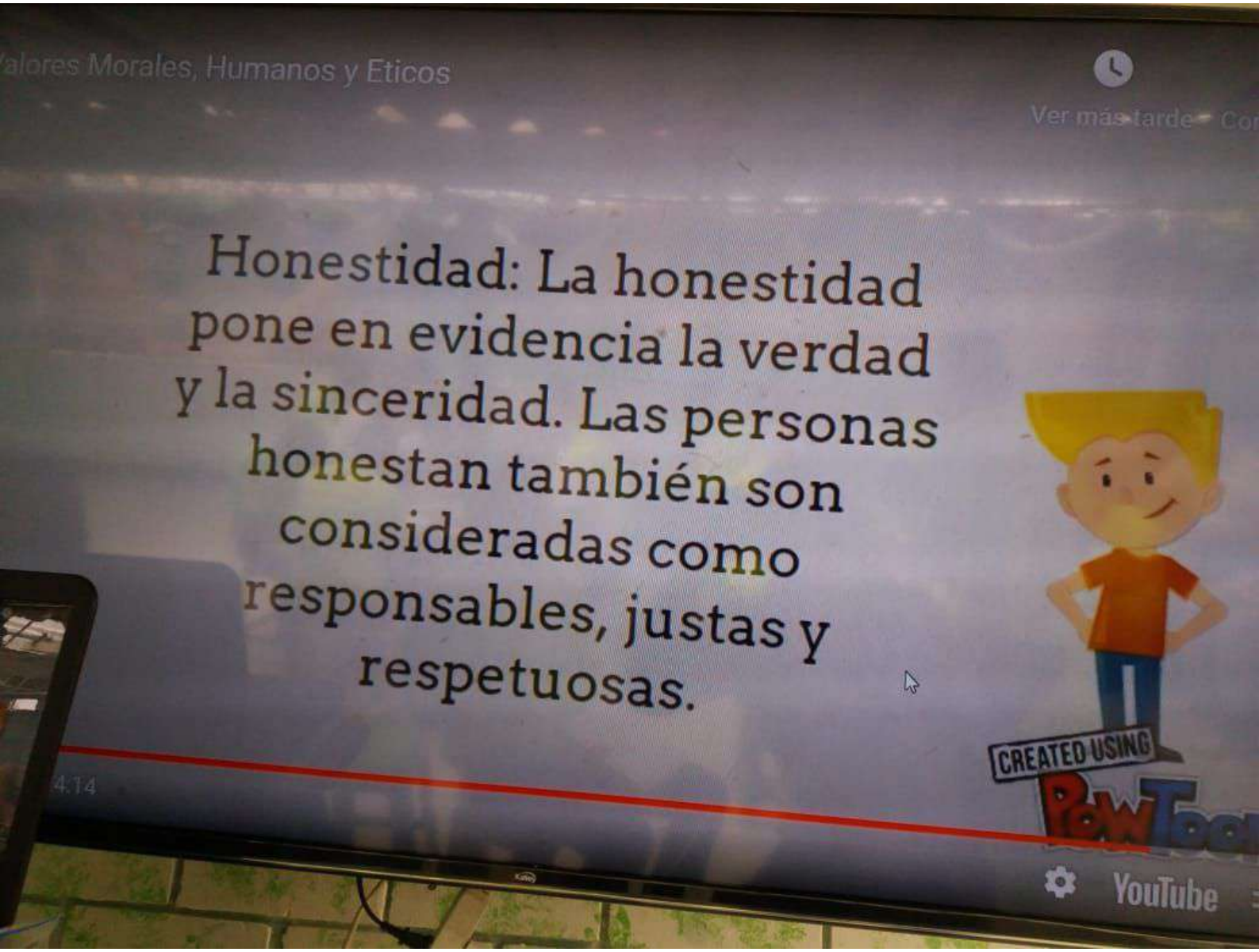
Sociedad

Laboral

Descanso Recreación

Educación

ARE
THE
ONE


alores Morales, Humanos y Eticos
Ver más tarde
Honestidad: La honestidad pone en evidencia la verdad y la sinceridad. Las personas honestan también son consideradas como responsables, justas y respetuosas.
CREATED USING
YouTube

Los valores
Morales, humanos y éticos
Reproductor de video
CREATED USING
BOWTOON

25
OPTIMISMO
26
ORDEN
27
VICTORIA
28
PERFECCIÓN
20
SABIDURÍA
21
SOLIDARIDAD
22
HUMILDAD
23
JUSTICIA
24
AUDACIA
15
LIBERTAD
16
VALENTÍA
17
TRANQUILIDAD
18
JUVENTUD
19
HARMONÍA
10
PRUDENCIA
11
HUMILDAD
12
ACEPTACIÓN
13
AMABILIDAD
14
GRATITUD
5
EMPATÍA
6
TOLERANCIA
7
FE
8
VOLUNTAD
9
CONFIANZA
1
HONESTIDAD
2
LENTITUD
3
RESPETO
4
AMOR

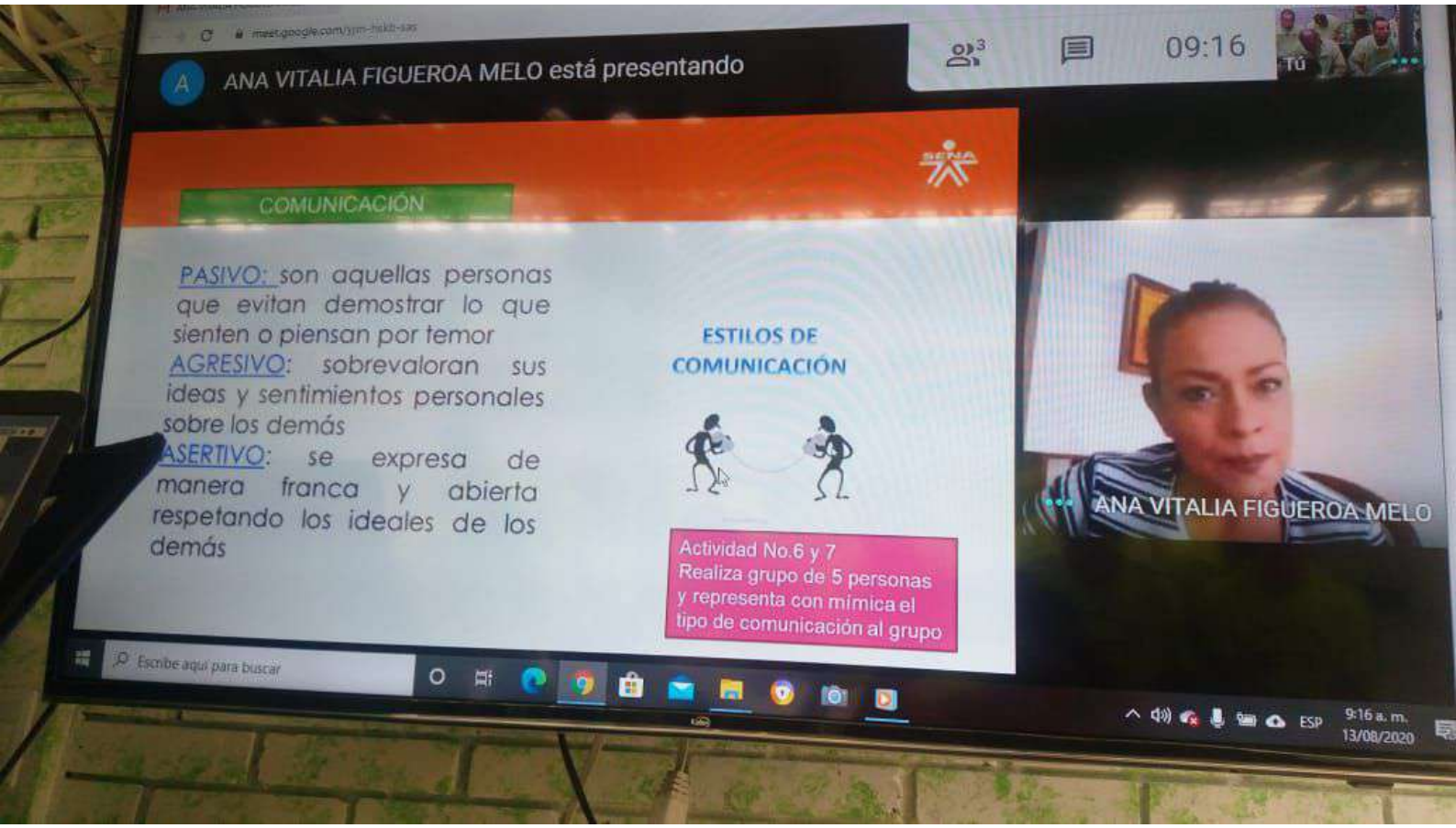
USUARIO
DE LA SEMANA

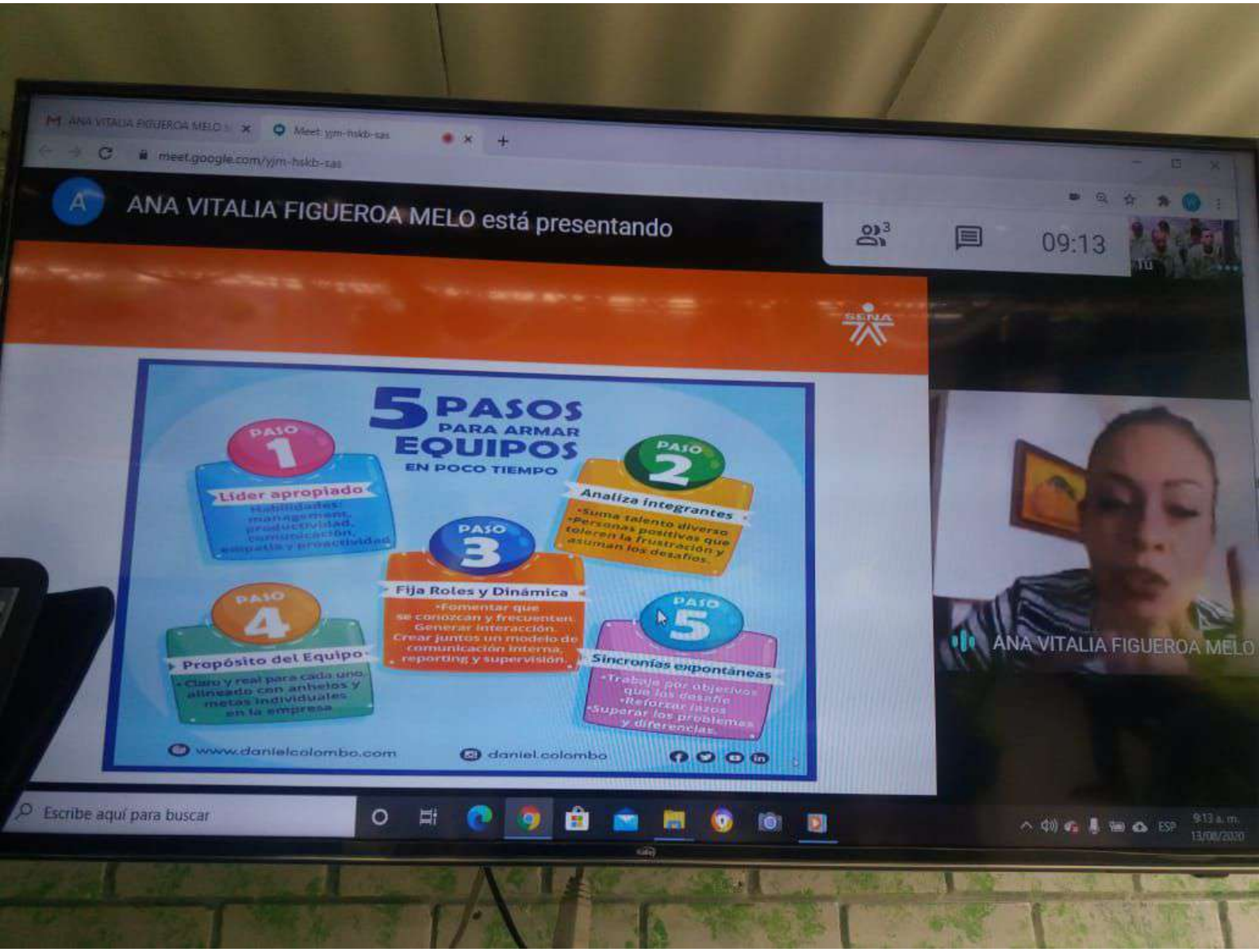
USUARIO
TRABAJO EN EQUIPO
NO MAS DROGAS
EL QUE MIRA CON MISERICORDIA
SERÁ BENDITO PORQUE DIO
DE SU PAN AL INDIGENTE

Doce Pasos de Narcoticos Anonimos
MINISTERIO
INTERNACIONAL
VUELVE A SOÑAR
NO MAS DROGAS

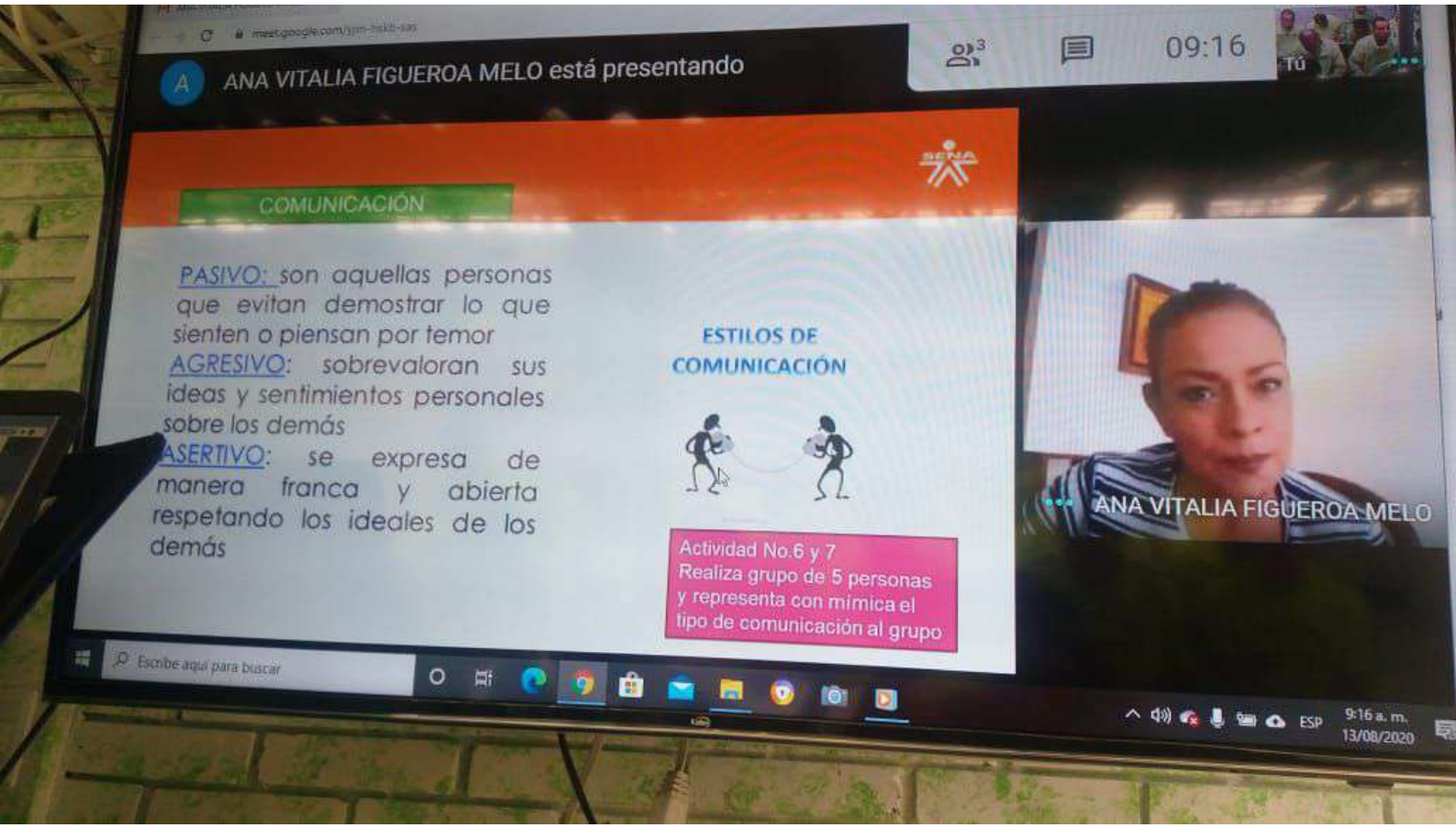
Doce Pasos de Narcoticos Anonimos
MINISTERIO
INTERNACIONAL
VUELVE A SOÑAR
NO MAS DROGAS

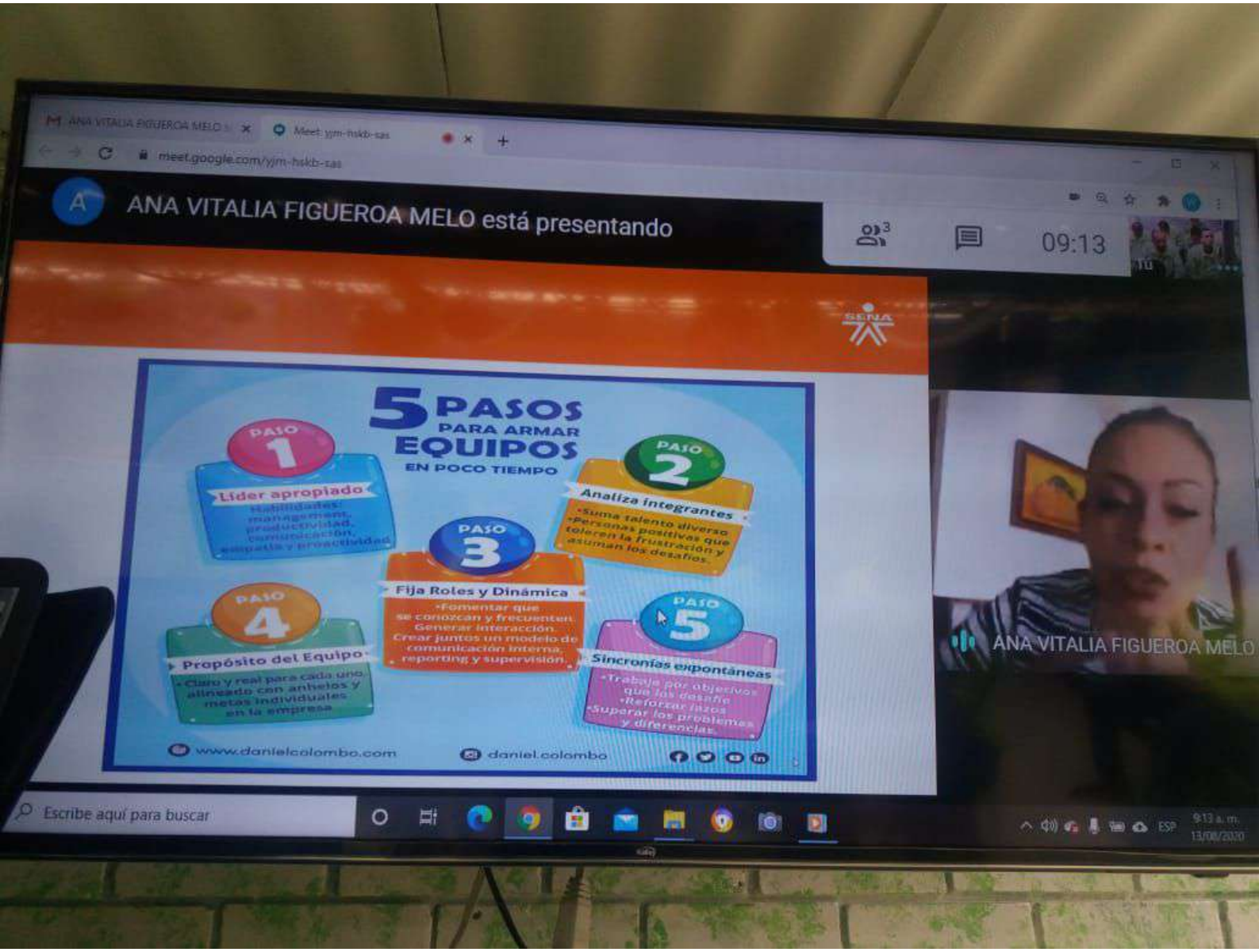
USUARIO
DE LA SEMANA
CUMPLEAÑOS
MINISTERIO
INTERNACIONAL
VUELVE A SOÑAR
LIBRE DE DROGAS
VUELVE A SOÑAR
MINISTERIO
INTERNACIONAL


ANA VITALIA FIGUEROA MELO está presentando
09:16
Tú
COMUNICACIÓN
PASIVO: son aquellas personas que evitan demostrar lo que sienten o piensan por temor
AGRESIVO: sobrevaloran sus ideas y sentimientos personales sobre los demás
ASERTIVO: se expresa de manera franca y abierta respetando los ideales de los demás
ESTILOS DE COMUNICACIÓN
Actividad No.6 y 7
Realiza grupo de 5 personas y representa con mímica el tipo de comunicación al grupo
ANA VITALIA FIGUEROA MELO
Escribe aquí para buscar
ESP
9:16 a. m.
13/08/2020


ANA VITALIA FIGUEROA MELO está presentando
09:13
5 PASOS PARA ARMAR EQUIPOS EN POCO TIEMPO
PASO 1
Líder apropiado
Habilidades: management, productividad, comunicación, empatía y proactividad.
PASO 2
Analiza integrantes
•Suma talento diverso
•Personas positivas que toleren la frustración y asuman los desafíos.
PASO 3
Fija Roles y Dinámica
•Fomentar que se conozcan y frecuenten. Generar interacción. Crear juntos un modelo de comunicación interna, reporting y supervisión.
PASO 4
Propósito del Equipo
• Claro y real para cada uno, alineado con anhelos y metas individuales en la empresa
PASO 5
Sincronías expontáneas
•Trabajo por objetivos que los desafíe
•Reforzar logros
•Superar los problemas y diferencias
www.danielcolombo.com
daniel.colombo
ANA VITALIA FIGUEROA MELO
Escribe aquí para buscar
ESP
9:13 a. m.
13/08/2020

USUARIO
DE LA SEMANA
CUMPLEAÑOS
MINISTERIO
INTERNACIONAL
VUELVE A SOÑAR
LIBRE DE DROGAS
VUELVE A SOÑAR
MINISTERIO
INTERNACIONAL


ANA VITALIA FIGUEROA MELO está presentando
09:16
Tú
COMUNICACIÓN
PASIVO: son aquellas personas que evitan demostrar lo que sienten o piensan por temor
AGRESIVO: sobrevaloran sus ideas y sentimientos personales sobre los demás
ASERTIVO: se expresa de manera franca y abierta respetando los ideales de los demás
ESTILOS DE COMUNICACIÓN
Actividad No.6 y 7
Realiza grupo de 5 personas y representa con mímica el tipo de comunicación al grupo
ANA VITALIA FIGUEROA MELO
Escribe aquí para buscar
ESP
9:16 a. m.
13/08/2020

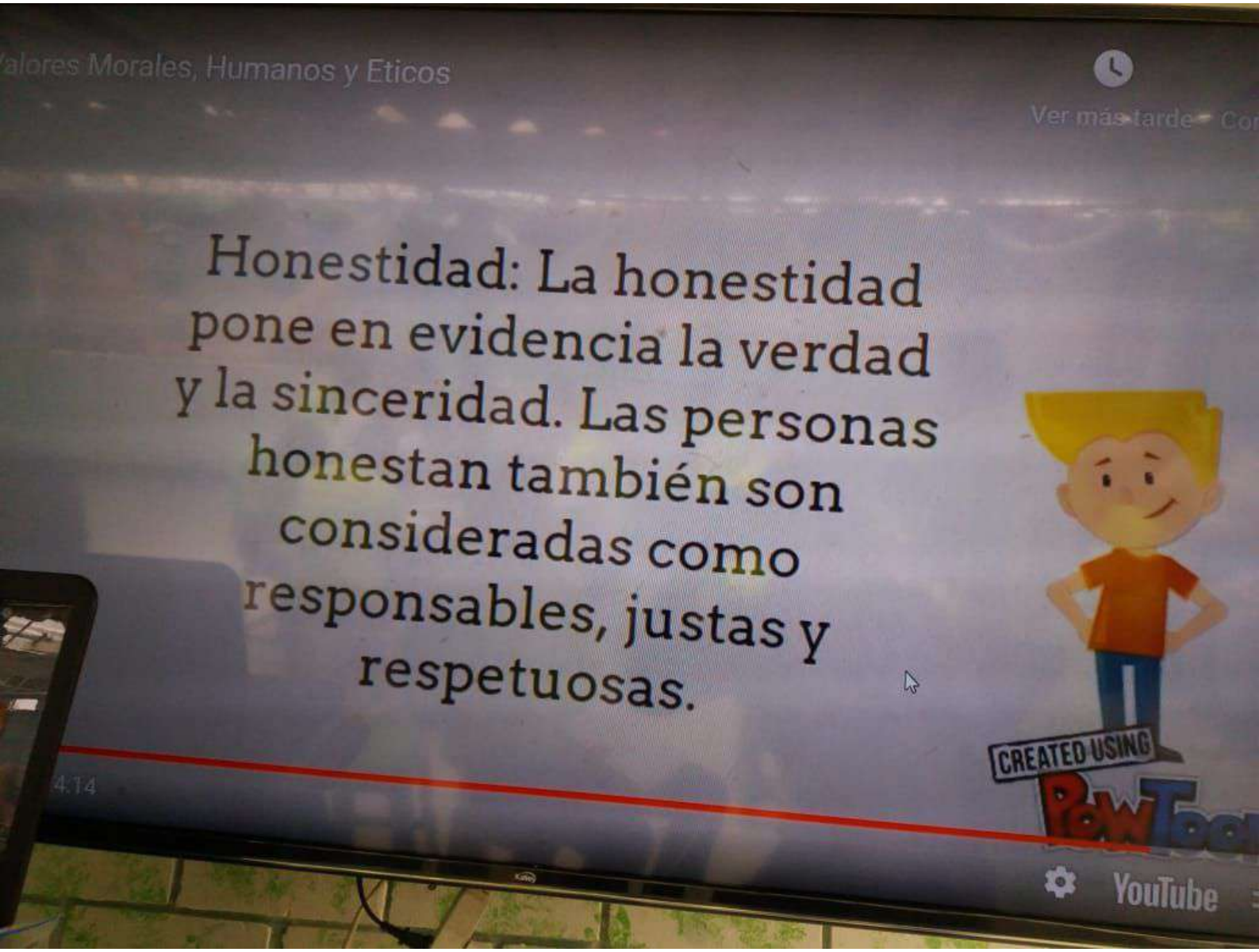

ANA VITALIA FIGUEROA MELO está presentando
09:13
5 PASOS PARA ARMAR EQUIPOS EN POCO TIEMPO
PASO 1
Líder apropiado
Habilidades: management, productividad, comunicación, empatía y proactividad.
PASO 2
Analiza integrantes
•Suma talento diverso
•Personas positivas que toleren la frustración y asuman los desafíos.
PASO 3
Fija Roles y Dinámica
•Fomentar que se conozcan y frecuenten. Generar interacción. Crear juntos un modelo de comunicación interna, reporting y supervisión.
PASO 4
Propósito del Equipo
• Claro y real para cada uno, alineado con anhelos y metas individuales en la empresa
PASO 5
Sincronías expontáneas
•Trabajo por objetivos que los desafíe
•Reforzar logros
•Superar los problemas y diferencias
www.danielcolombo.com
daniel.colombo
ANA VITALIA FIGUEROA MELO
Escribe aquí para buscar
ESP
9:13 a. m.
13/08/2020

cuidas
abuelos
EN CASA
LA ADICCIÓN ES UNA ENFERMEDAD, NO UN CRIMEN. EL ADICTO NO NECESITA UN CASTIGO, NECESITA AYUDA.
OCTUBRE
JULIO
FEBRERO

USUARIO
DE LA SEMANA
MINISTERIO
INTERNACIONAL
VUELVE A SOÑAR
NO MAS DROGAS
LIBRE DE DROGAS
VUELVE A SOÑAR

USUARIO
DE LA SEMANA
MINISTERIO
INTERNACIONAL
VUELVE A SOÑAR
NO MAS DROGAS
LIBRE DE DROGAS
VUELVE A SOÑAR

ARE
THE
ONE


alores Morales, Humanos y Eticos
Ver más tarde
Honestidad: La honestidad pone en evidencia la verdad y la sinceridad. Las personas honestan también son consideradas como responsables, justas y respetuosas.
CREATED USING
YouTube

Los valores
Morales, humanos y éticos
Reproductor de video
CREATED USING
BOWTOON

25
OPTIMISMO
26
ORDEN
27
VICTORIA
28
PERFECCIÓN
20
SABIDURÍA
21
SOLIDARIDAD
22
HUMILDAD
23
JUSTICIA
24
AUDACIA
15
LIBERTAD
16
VALENTÍA
17
TRANQUILIDAD
18
JUVENTUD
19
HARMONÍA
10
PRUDENCIA
11
HUMILDAD
12
ACEPTACIÓN
13
AMABILIDAD
14
GRATITUD
5
EMPATÍA
6
TOLERANCIA
7
FE
8
VOLUNTAD
9
CONFIANZA
1
HONESTIDAD
2
LENTITUD
3
RESPETO
4
AMOR

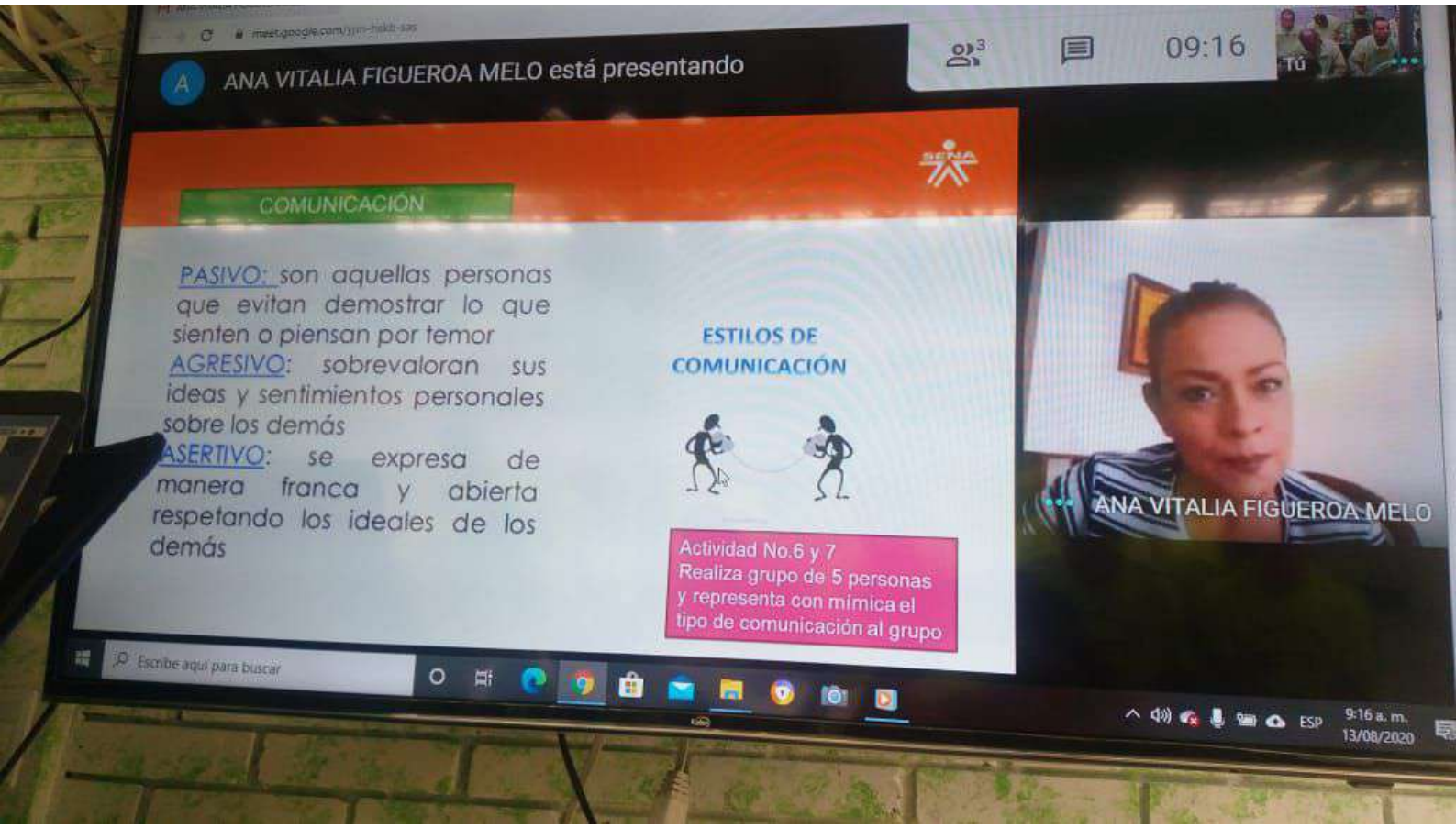
USUARIO
DE LA SEMANA

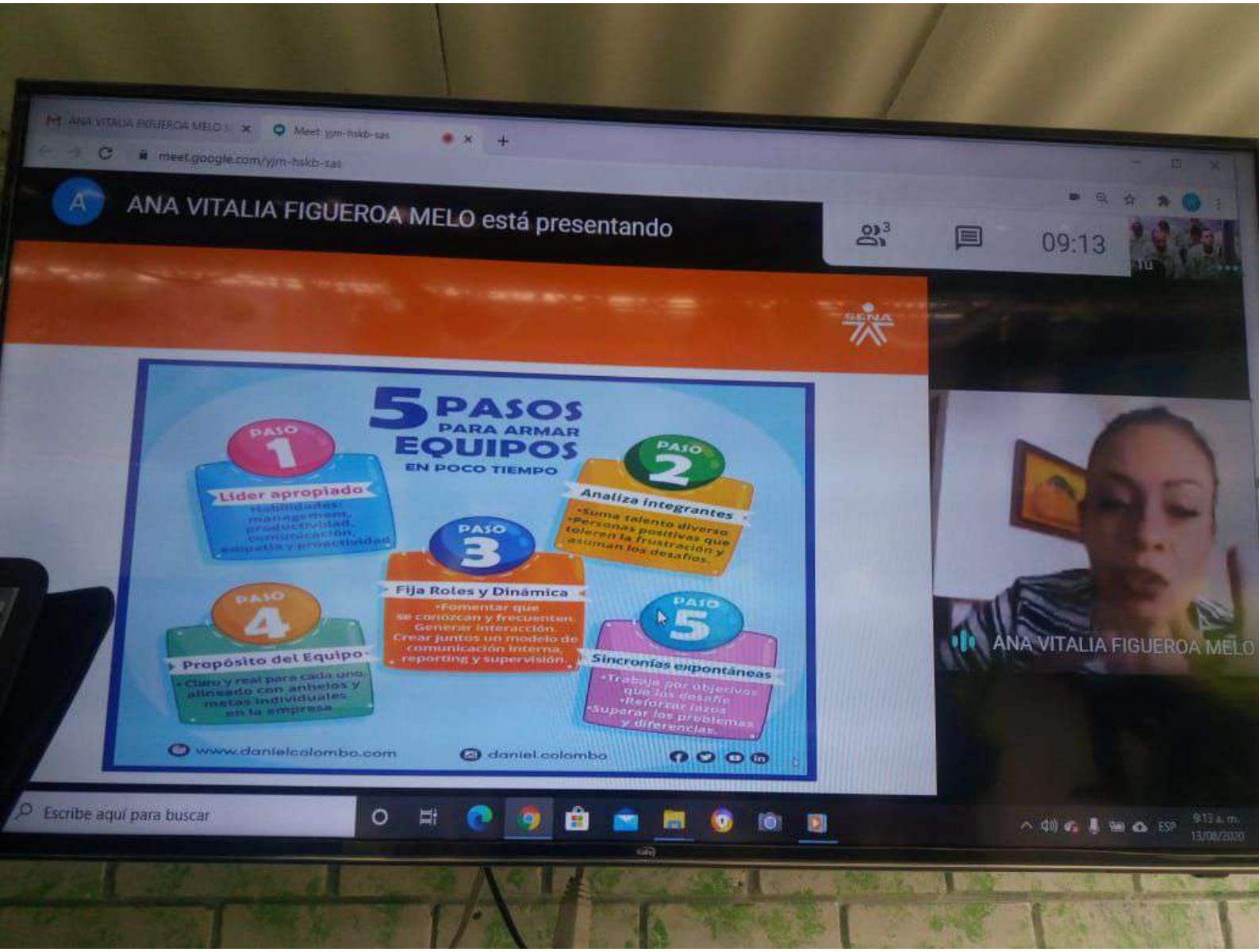
USUARIO
TRABAJO EN EQUIPO
NO MAS DROGAS
EL QUE MIRA CON MISERICORDIA
SERÁ BENDITO PORQUE DIO
DE SU PAN AL INDIGENTE

Doce Pasos de Narcoticos Anonimos
MINISTERIO
INTERNACIONAL
VUELVE A SOÑAR
NO MAS DROGAS

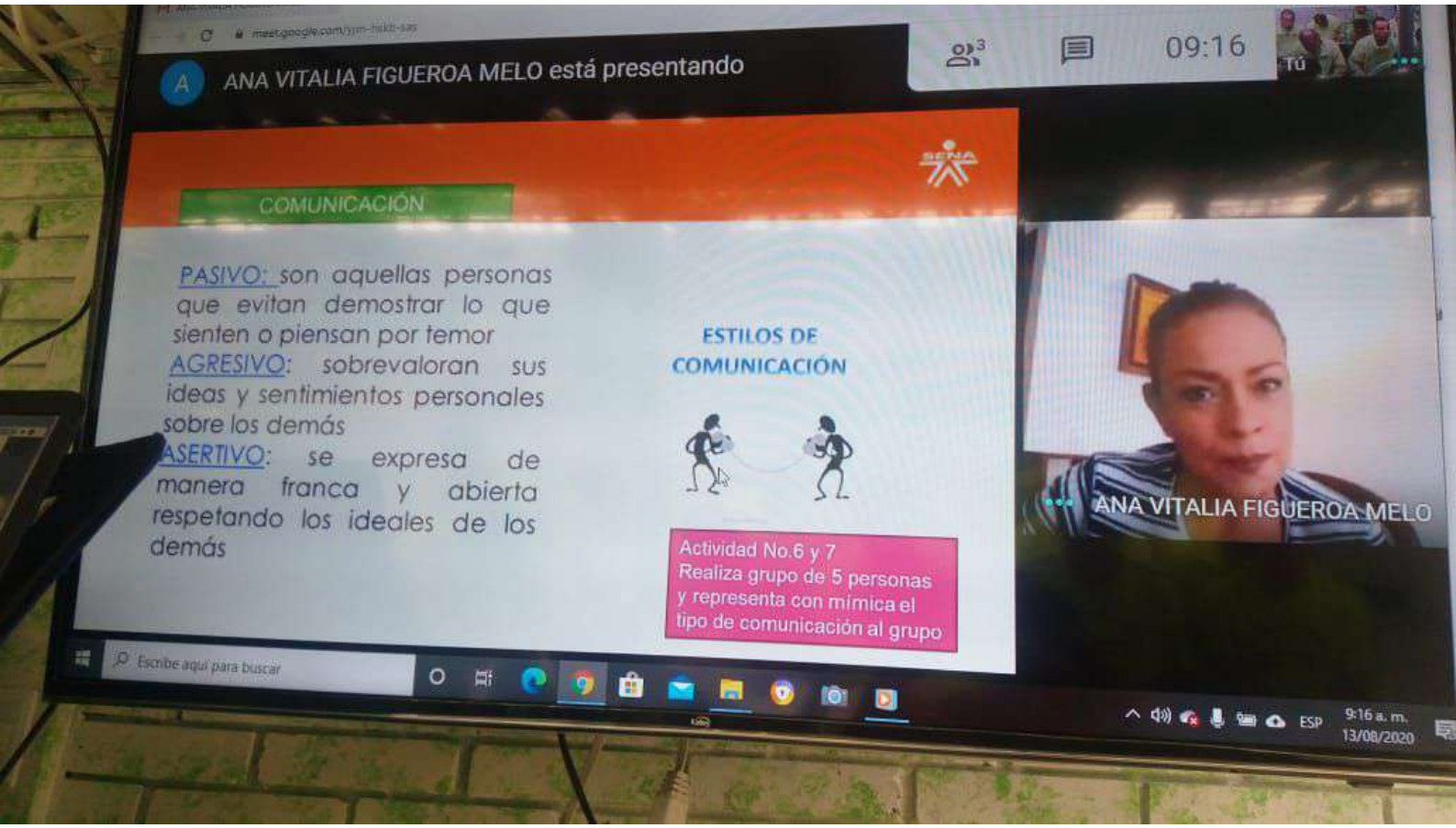
Doce Pasos de Narcoticos Anonimos
MINISTERIO
INTERNACIONAL
VUELVE A SOÑAR
NO MAS DROGAS

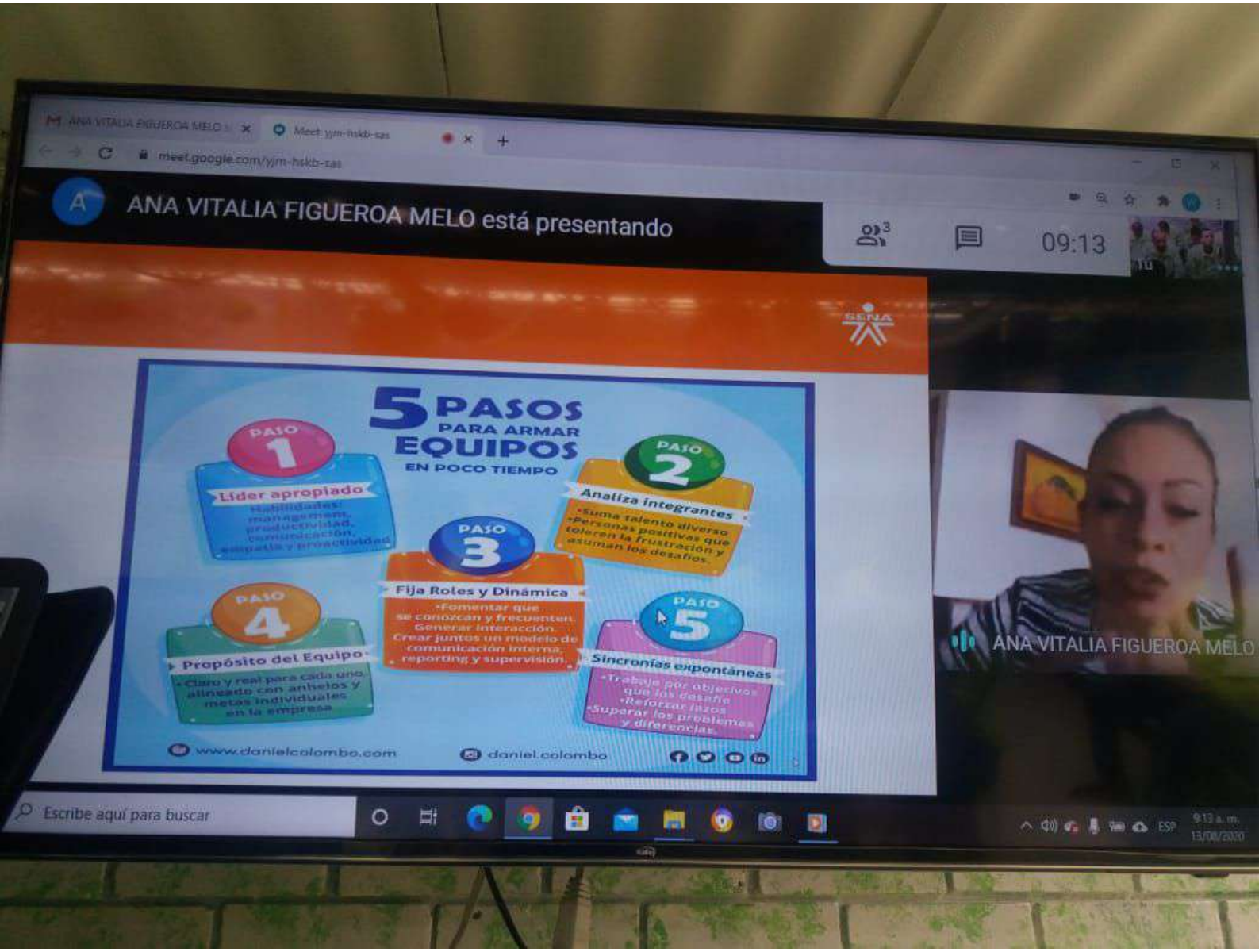
USUARIO
DE LA SEMANA
CUMPLEAÑOS
MINISTERIO
INTERNACIONAL
VUELVE A SOÑAR
LIBRE DE DROGAS
VUELVE A SOÑAR
MINISTERIO
INTERNACIONAL


ANA VITALIA FIGUEROA MELO está presentando
09:16
Tú
COMUNICACIÓN
PASIVO: son aquellas personas que evitan demostrar lo que sienten o piensan por temor
AGRESIVO: sobrevaloran sus ideas y sentimientos personales sobre los demás
ASERTIVO: se expresa de manera franca y abierta respetando los ideales de los demás
ESTILOS DE COMUNICACIÓN
Actividad No.6 y 7
Realiza grupo de 5 personas y representa con mímica el tipo de comunicación al grupo
ANA VITALIA FIGUEROA MELO
Escribe aquí para buscar
ESP
9:16 a. m.
13/08/2020


ANA VITALIA FIGUEROA MELO está presentando
09:13
5 PASOS PARA ARMAR EQUIPOS EN POCO TIEMPO
PASO 1
Líder apropiado
Habilidades: management, productividad, comunicación, empatía y proactividad.
PASO 2
Analiza integrantes
•Suma talento diverso
•Personas positivas que toleren la frustración y asuman los desafíos.
PASO 3
Fija Roles y Dinámica
•Fomentar que se conozcan y frecuenten. Generar interacción. Crear juntos un modelo de comunicación interna, reporting y supervisión.
PASO 4
Propósito del Equipo
• Claro y real para cada uno, alineado con anhelos y metas individuales en la empresa
PASO 5
Sincronías expontáneas
•Trabajo por objetivos que los desafíe
•Reforzar logros
•Superar los problemas y diferencias
www.danielcolombo.com
daniel.colombo
ANA VITALIA FIGUEROA MELO
Escribe aquí para buscar
ESP
9:13 a. m.
13/08/2020

USUARIO
DE LA SEMANA
CUMPLEAÑOS
MINISTERIO
INTERNACIONAL
VUELVE A SOÑAR
LIBRE DE DROGAS
VUELVE A SOÑAR
MINISTERIO
INTERNACIONAL


ANA VITALIA FIGUEROA MELO está presentando
09:16
Tú
COMUNICACIÓN
PASIVO: son aquellas personas que evitan demostrar lo que sienten o piensan por temor
AGRESIVO: sobrevaloran sus ideas y sentimientos personales sobre los demás
ASERTIVO: se expresa de manera franca y abierta respetando los ideales de los demás
ESTILOS DE COMUNICACIÓN
Actividad No.6 y 7
Realiza grupo de 5 personas y representa con mímica el tipo de comunicación al grupo
ANA VITALIA FIGUEROA MELO
Escribe aquí para buscar
ESP
9:16 a. m.
13/08/2020


ANA VITALIA FIGUEROA MELO está presentando
09:13
5 PASOS PARA ARMAR EQUIPOS EN POCO TIEMPO
PASO 1
Líder apropiado
Habilidades: management, productividad, comunicación, empatía y proactividad.
PASO 2
Analiza integrantes
•Suma talento diverso
•Personas positivas que toleren la frustración y asuman los desafíos.
PASO 3
Fija Roles y Dinámica
•Fomentar que se conozcan y frecuenten. Generar interacción. Crear juntos un modelo de comunicación interna, reporting y supervisión.
PASO 4
Propósito del Equipo
• Claro y real para cada uno, alineado con anhelos y metas individuales en la empresa
PASO 5
Sincronías expontáneas
•Trabajo por objetivos que los desafíe
•Reforzar logros
•Superar los problemas y diferencias
www.danielcolombo.com
daniel.colombo
ANA VITALIA FIGUEROA MELO
Escribe aquí para buscar
ESP
9:13 a. m.
13/08/2020

cuidas
abuelos
EN CASA
LA ADICCIÓN ES UNA ENFERMEDAD, NO UN CRIMEN. EL ADICTO NO NECESITA UN CASTIGO, NECESITA AYUDA.
OCTUBRE
JULIO
FEBRERO

USUARIO
DE LA SEMANA
MINISTERIO
INTERNACIONAL
VUELVE A SOÑAR
NO MAS DROGAS
LIBRE DE DROGAS
VUELVE A SOÑAR

USUARIO
DE LA SEMANA
MINISTERIO
INTERNACIONAL
VUELVE A SOÑAR
NO MAS DROGAS
LIBRE DE DROGAS
VUELVE A SOÑAR

1) cuales saque una lista que permita identificar los valores universales, éticos y morales que usted conoce. Cada equipo en su turno a través de una mimica debe representar el valor para poder avanzar, hasta llegar a la meta.

2) Valide las normas de servicio de la campaña a la cual pertenece recopile la información y en lluvia de ideas las darán a conocer al grupo, de acuerdo a la instrucción del instrucción.

Morales Humanos

Diferentes Tipos de Valores

- **Valores Morales**
  - Aceptación
  - Responsabilidad
  - Colaborar
- **Valores Éticos**
  - Honestidad
  - Libertad
- **Valores Humanos**
  - Civilidad
  - Respeto
  - Consideración
  - Hermandad
  - Amistad
  - Empatía
  - Compasión
  - amor
  - apertura
  - escuchas
  - Acogida
  - Aceptación
  - Reconocimiento
  - Aprecio
  - Honestidad
- **Barreras de atención al Cliente**
  - Actitud no me importa
  - Actitud pesimista
  - Actitud Interesada
  - Actitud Agradecida
  - Actitud Burlona
  - Actitud Racional
  - Actitud Tranquila

Yorman David Revolvira Cañas

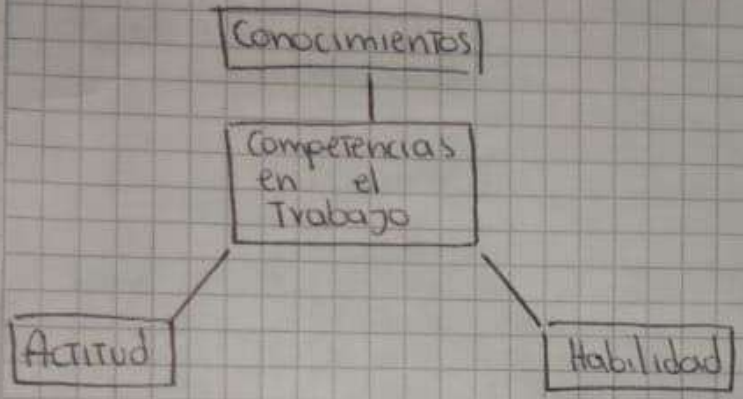
DD 11 MM 05 AA 2020

Las Personas y la Organizacion

Competencias

contrato laboral Firmo una Serie de servicio y sobre Todo Hablo de competencias.

Actitud en el Trabajo



Actitud → Tener disposicion para hacer algo

Es una compañia colombiana que incentiva a los Trabajadores a exforzarse en las cosas que hacen lo que hace que la gente se sienta Feliz teniendo un mejor liderazgo y Trabajo no solo en el bienestar de los Trabajadores sino de sus Familias

Jorman David Remolina Cañas 12 de 2020

Trabajo en Equipo

Grupo 1 → Apoyo en Equipo
Estrategia
Coordinacion

Grupo 2 → Coordinacion
El lider enseña al equipo

Grupo 3 → Actitud
confianza
Fuerza
Equilibrio
Optimismo

Grupo 4 → Cordinacion
Empatia
Sincronizacion

Grupo 5 → confianza
Comunicacion
Cordinacion
DIY
Estrategia

Caracteristicas de Trabajo en equipo

- Buen ejemplo
- liderazgo
- Tener un objetivo
- Confianza
- Cordinacion
- Buena Comunicacion

Grupo (3)

Juego de Honor (Pelicula)

Conclusion y Resumen

Es una pelicula que me parece muy buena y deja una enseñanza y un aprendisaje para nuestras vidas todo empieza con un grupo de Basketbolistas que a mediado del tiempo Juegan un partido y se presenta una dificultad que fue el egoismo la falta de autocontrol y la falta de impulsividad.

Pero eso se debe porque no trabajan en equipo y no se esfuerzan por quedar campeones por siempre y ser los primeros y eso es porque no pueden llegar al objetivo por medio de las derrotas por medio del mal manejo de emociones y comunicacion y la falta de actitud y no tener esfuerzo por el grupo despues llega un entrenador el cual les exige y queria lo mejor para el grupo y el queria que el grupo se esforzara y que cada uno de ellos dieran lo mejor que tienen cada uno el les exigia la puntualidad, el compromiso era lo que mas les exigia y les puso unas reglas a cada uno de ellos para poder estar en el equipo no solo exigiendoles en su entrenamiento sino con las leyes y reglas el entrenador cada vez les exigia mas y mas para siempren dieran lo mejor en la cancha y siempre jugaran a la ofensiva y cada vez les exigia mas y mas y cada vez eran un mejor grupo y se tenian mas confianza y mas cordinacion y tenian un buen ejemplo como el de su entrenador hasta que los llevo a la Final y se esforzaron por llegar hasta halla y la dieron toda en esa Final aunque perdieron la Final lo dieron todo y se esforzaron.

- Confianza
- Comunicacion
- Dispocicion
- Buen ejemplo
- desempeño
- esfuerzo
- cordinacion
- Puntualidad
- exigencia
- actitud
- compromiso
- Buen Trabajo en grupo

5 Pasos Para Armar Equipos

Estilos de comunicacion

- Comunicacion grafica
- Comunicacion escrita

Comunicacion

Pasivo → son aquellas personas que evitan demostrar lo que sienten o piensan por temor.

Agresivo → sobrevaloran sus ideas y sentimientos personales sobre los demas.

Asertivo → se expresa de manera franca y abierta respetando las ideas de los demas.

11 Tecnicas que debes aplicar de forma acertiva

- Tecnica #1 → cuestiona tus suposiciones y preguntas.
  "El no esta comprometido no le importa no me respeta"
- Tecnica #2 → Habla en primera persona
  "Eso es un error, las cosas se deben hacer asi"
  "Desde mi experiencia, una forma util de hacer las cosas es asi"

Mes | ENE | FEB | MAR | ABR | MAY | JUN | JUL | AGO | SEP | OCT | NOV

Día | 1 · 2 · 3 · 4 · 5 · 6 · 7 · 8 · 9 · 10 · 11 · 12 · 13 · 14 · 15 · 16 · 17 · 18 · 19 · 20 · 21 · 22 · 23 · 24 · 25 · 26 · 27 · 28 · 29 · 30 · 31

- **Técnica #3 →** Hazte responsable por tus sentimientos.

  "Es que tu me haces poner de mal humor cuando llegas tarde"

  "Cuando llegas tarde yo me pongo de mal humor"

- **Técnica #4 →** Habla sobre sus Hechos y su Importancia.

  "A Ti no Te importa nada Tienes una pesima actitud"

  "Cuando Te retrasas para recoger a los niños en el colegio se les Hace Tarde para Hacer su Tarea y para comer"

- **Técnica #5 →** Describe las consecuencias desde su Presencia

  "cuando no juegas con los niños ,ellos sienten que no Te importan"

  "Cuando no juegas con los niños , a mi me preocupa que ellos sientan que no Te importan ¿Tu como lo ves?"

- **Técnica #6 →** Elimina las generalizaciones

  "Esque Tu nunca me ayudas cuando Te pido un Favor"

  "ayer cuando Te pedi que sacaras la basura y no le hiciste , yo me senti ignorado"

ensa·Imprime·Avanza

www.kleur.co
kleur@kleur.co

kleür

- Técnica # 7 → Adapta tu lenguaje no verbal
  "A sentir con la cabeza demuestra que escuchas"
- Técnica # 8 → Regula tu lenguaje para verbal
  "Tono de voz calmado y un lenguaje tranquilo y relaja el cuerpo y mis gestos de forma asertiva"

Técnica # 9 → Practica las conversaciones difíciles
"Habla con tranquilidad y firmeza practica tu conversación con alguien de confianza"

Técnica # 10 → Timing
"Me gustaría que hablemos sobre la discusión que tuvimos esta mañana ¿es un buen momento para hablar?

Técnica # 11 → Evalua tu estilo de comunicación
"Identifica tu comunicación si es tu estilo como positivo"

Como Puede Mejorar mi Comunicación

Pasivo

¿Como Es?
- no expresa lo que siente
- no busca desacuerdos
- se sienten inferior

¿Como se comunica?
- Habla poco
- Es indirecta
- le da razon a los demas.

Agresivo

¿como es?

- cree que Tiene la razon
- piensa que no comete errores
- solo el es quien debe mandar

¿como se comunica?

- cerrado
- interrumpe mucho
- no escucha otras opiniones
-

¿Que lo caracteriza?

-
-
-

Asertivo

¿como es?

- igualdad de derechos
- oirá opiniones y un punto medio
- sabe que asertar no es lo mismo de ganar

¿como se comunica?

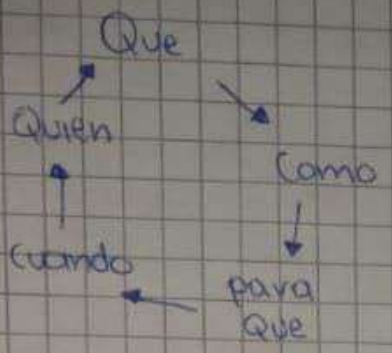
- sabe escuchar
- establece limites de comunion
- no emite juicios

¿Que lo caracteriza?

- cree en si y cree en los demas
- abierto, Flexible, clara
- Buen sentido del Humor
- decidido, Proactivo
- no enguicia

DD MM AA

5 Pasos para mejorar la comunicación Interpersonal



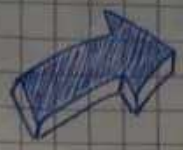
Consejos para mejorar la comunicación Interpersonal

1) ponerse en el lugar del otro
2) demostrar empatía
3) mirarse frente a frente
4) Incorporar Gestos Visuales
5) saber escuchar ¡para saber Hablar
6) discutir los Temas uno a uno
7) elegir el lugar y momento
8) evite gritar
9) sea positivo
10) conciliar

...man David Remolina Cañas

DD MM AA
14 08 2020

Comunicacion Asertiva



la comunicacion asertiva evita errores frecuentes como por ejemplo, los ataques personales y los reproches (que generan todavia mas distancia en la comunicacion) y apuesta por la expresion de sentimientos en primera persona.

Comunicacion Agresiva

Es lo contrario a lo pasiva. las personas que comunican de manera agresiva solo tienen en cuenta sus propios derechos y no tienen en contra los sentimientos de los demas perjudica la comunicacion.

Comunicacion Pasiva

Es una forma muy inferior y distinta de comunicarse ya que la persona no logra identificar ni satisfacer sus propias necesidades a veces se mezcla algo de agresion en la conducta pasiva dando lugar a un estilo de comunicacion pasiva.

Servicio Al Cliente

Protocolo Empresarial

- Protocolo Vestimenta
- Imagen Corporativa
- Politicas de Comportamiento

Comunicacion Corporativa

Establecer los diferentes mecanismos de comunicacion interna, que permitan crear canales efectivos de comunicacion para cada una de los colaboradores.

Grupo 4

Mes: ENE | FEB | MAR | ABR | MAY | JUN | JUL | AGO | SEP | OCT | NOV | DIC

Día: 1 · 2 · 3 · 4 · 5 · 6 · 7 · 8 · 9 · 10 · 11 · 12 · 13 · 14 · 15 · 16 · 17 · 18 · 19 · 20 · 21 · 22 · 23 · 24 · 25 · 26 · 27 · 28 · 29 · 30 · 31

09 agosto del 2020 Curso virtual del sena F. garcia Ana

Servicio al Cliente en la Organización

A partir de interacciones ganadoras y de calidad. Existen herramientas para que la organización logre sus objetivos, optimizando los aspectos económicos, social y ambiental a través del servicio.

Potencias del hombre

Dimensión Cognitiva
Donde se aprende
Estudiar, leer

Dimensión Espiritual
Emociones
Buenos deseos hacia uno mismo, hacia los demás, creación

Dimensión Física
Hacer ejercicio, alimentarse

Siento, pienso y actúo (Virtud - Actitud - Responsabilidad)

Ambitos del hombre

Naturaleza — Familia
Interactúa — Sociedad
Deporte, recreación — Educación
laboral

Tres tipos de clientes: Yo, interno y externo

Yo =>

Tarea

Sobre los valores corporativos que tiene la fundación ¿cuales son las conclusiones de la palabra que vimos al cinco de la mañana"?
Hoy dos tipos de circo
Todos tenemos una historia real donde todos valemos y somos tenidos en cuenta; y el otro es el que no le importan los demás personas
Valores humanos

Piensa·Imprime·Avanza
www.kleur.co
kleur@kleur.co
kleur

Mes | ENE | FEB | MAR | ABR | MAY | JUN | JUL | AGO | SEP | OCT | NOV

Día | 1 · 2 · 3 · 4 · 5 · 6 · 7 · 8 · 9 · 10 · 11 · 12 · 13 · 14 · 15 · 16 · 17 · 18 · 19 · 20 · 21 · 22 · 23 · 24 · 25 · 26 · 27 · 28 · 29 · 30

1. Sagua una lista que permita identificar los valores universales, éticos, y morales que usted tener cada equipo en su turno a través de una mimica debe representar el valor para poder avanzar, hasta llegar a la meta.
2. Valida las normas de servicio de la empresa a la cual pertenece. Recopila la información y en lluvia de ideas las darán a conocer al grupo. de acuerdo a la motivación del coordinador.

Los valores humanos son una serie de principios universales por la que se rigen

Valores corporativos y Personales

Que son?

Convicciones profundas de la manera de ser orientan a conducta
Valores morales: crecer en su dignidad humana; la libre convivencia
Eticos; guías de comportamientos regulan la conducta

Aceptación, responsabilidad, colaborar,

Humanos: Civilidad, respeto.
Eticos, Honestidad, la libertad.

Morales => Todas las cosa que provoca a las personas a defender y crecer en su dignidad

Humanos => Se multiplican cuando son usados

Eticos

Morales: Aceptación Aceptación optimista ante al
Responsabilidad
Colaborar

Humanos: Civilidad, respeto, consideración, Hermandad, amistad empatía, compasión, amor apertura, escucha, acogida, aceptación, reconocimiento, aprecio, honestidad, justicia, lealtad compartir.

Piensa·Imprime·Avanza
www.kleur.co
kleur@kleur.co
kleu

Éticos: Honestidad: Regir en evidencia la verdad, y la sinceridad también son libertad, es un derecho fundamental, la capacidad de tomar decisiones, asumir sus responsabilidades

Los valores = Reglas de conducta y actitudes que están a cuerdo con ello

Corporativos = Que hacen aquella personas, elementos de la cultura corporativa, Propios de cada empresa dadas sus características
Las personas

Barreras de atención al oyente
no me importa, pesimista, tranquila, agresiva, interesada, burlona, racional

Discipulado con Pluto como Instructor

La palabra de Dios nos mantiene, la fé viene por el oir, no debo olvidar lo que me ha traído la bendición. Tenemos que escudriñar la palabra, buscar profundizar, integrar en ella día y noche, porque por ella nuestra vida cambia.
Tenemos que memorizarla, grabarla en mi corazón todo lo puedo en Cristo que me fortalece. Hay que meditar la palabra de Dios. Cinco formas para tener un crecimiento espiritual, voy a madurar, no me robarán la bendición tan fácilmente
Juan 15:3 Si nos separamos no daremos fruto, como la uva si separa del árbol. Por más duro que sea la crisis yo tengo que permanecer unido al árbol que es Dios El quiere darnos una cosecha pero si uno me aparto de la palabra de Dios

Pero es la rebeldía la que no nos dejar ver la bendición, no nos deja disfrutar de la magnífica obra de Dios

Los cinco formas para un crecimiento espiritual

Es necesario para levantar un libro utilizar la mano con los cinco dedos. Esa es la forma para el crecimiento

Piensa·Imprime·Avanza
www.kleur.co
kleur@kleur.co
kleu

- Preparar el terreno. Ordenar mis ideas como lo voy a expresar y a manejar
- El contacto físico
- Encuentros similares. Ser semejante
- Hacer gestos. Para saber que nos esta escuchando
- Conectarme con las emociones del otro
- Visual
- Fisico
- Proactivo, generar emociones
- No dispersar las emociones de sus invitados

Competencias

Las personas y la organización

Perfil de cargo — Contrato laboral

Actitud en el trabajo

Competencias
conocimiento
Habilidades
Actitudes

Conocimientos
competencias en
el trabajo

Actitud Habilidades

Retos aprendizaje de relaciones, que mejor se ajuste a determinado perfil, que la gente se sienta feliz, el papel de la comunicación, y el conocerme a mi mismo para tener mejores relaciones, incremento, mejores liderazgos
mejores retos, adaptarse a los principios, actuar con integridad y coherencia, orgullo optimista, planes de acción ante las crisis. Un orgullo está en la empresa

12 agosto 2020 Curso Virtual con Manfigueroa

Trabajo en equipo

- Apoyo en equipo
- Estrategia y comunicación asertiva
- Coordinación del equipo
- Liderazgo, enseña y el equipo aprueba lo aprendido
- Conocimiento.
- Comunicación
- Fuerza
- Confianza
- Empatía
- Colaboración
- Equilibrio
- Oir.

Piensa-Imprime-Avanza
www.kleur.co
kleur@kleur.co
kleur.

JUN | JUL | AGO | SEP | OCT | NOV | DIC

1 · 2 · 3 · 4 · 5 · 6 · 7 · 8 · 9 · 10 · 11 · 12 · 13 · 14 · 15 · 16 · 17 · 18 · 19 · 20 · 21 · 22 · 23 · 24 · 25 · 26 · 27 · 28 · 29 · 30 · 31

11 Técnicas de la comunicación

Habilidades

1. Cuestiona tus suposiciones (y pregunta), identifica la suposición, al no estar comprometido, no le importa no responder.
2. Cuestiona tus suposiciones, pregunta con empatía
   Invita al otro a comprometerse
2. Habla en primera persona
   Yo siento, yo necesito, desde mis experiencias una forma útil de hacer las cosas debería ser así
3. Hazte responsable de tus sentimientos. Me siento frangelo me molesta. Es que tú me haces sentir de mal genio cuando llegas tarde) mal; (cuando llegas tarde yo me pongo de mal genio) bien.
4. Habla sobre los hechos y su impacto. (Tú no te importa nada tienes una pesima actitud) mal (cuando te retrasas para recoger a los niños en el colegio, se les hace tarde para hacer la tarea y para comer) bien
5. Describe las consecuencias desde tu perspectiva me da la impresión, (cuando no juegas con los niños, ellos sienten que no te importan tras) mal, (cuando no juegas con los niños, a mi me preocupa que ello sientan que no te importan ésto como lo ves?
6. Elimina las generalizaciones
   (Es que tú, nunca me ayudas cuando te pido un favor) mal
   Ayer cuando te pedí que sacaras la basura y no lo hiciste, yo me sentí ignorada) mal bien
7. Adapta tu lenguaje ~~estar~~ ~~sentado~~ no verbal acertivo postura, movimientos, gestos
   Mirar a los ojos (contacto visual) cuerpo relajado, gestos coherentes con lo que se quiere comunicar.
8. Regula tu lenguaje para verbal, la voz, el tono expresiones emociones. Tono firme, calmado, equilibrio
9. Practica las conversaciones difíciles.
   Visualizate, percibir el mensaje, Practica, observate
10. Timing, si hay el tiempo para hablar calmadamente y sin alarmas. (me gustaría que habláramos sobre la discusión, que tuvimos esta mañana) es un buen momento para hablar
11. Evalúa tu estilo de comunicación

www.kleur.co
kleur@kleur.co
kleur
Piensa·Imprime·Avanza

Grupo (3)

Juego de Honor (Pelicula)

Conclusion y Resumen

Es una pelicula que me parece muy buena y deja una enseñanza y un aprendisaje para nuestras vidas todo empieza con un grupo de Basketbolistas que a mediado del tiempo Juegan un partido y se presenta una dificultad que fue el egoismo la falta de autocontrol y la falta de impulsividad.

Pero eso se debe porque no trabajan en equipo y no se esfuerzan por quedar campeones por siempre y ser los primeros y eso es porque no pueden llegar al objetivo por medio de las derrotas por medio del mal manejo de emociones y comunicacion y la falta de actitud y no tener esfuerzo por el grupo despues llega un entrenador el cual les exige y quera lo mejor para el grupo y el queria que el grupo se esforzara y que cada uno de ellos dieran lo mejor que tienen cada uno el les exigia la puntualidad, el compromiso era lo que mas les exigia y les puso unas reglas a cada uno de ellos para poder estar en el equipo no solo exigiendoles en su entrenamiento sino con las leyes y reglas el entrenador cada vez les exigia mas y mas para siempren dieron lo mejor en la cancha y siempre jugaran a la ofensiva y cada vez les exigia mas y mas y cada vez era un mejor grupo y se tenian mas confianza y mas cordinacion y tenian un buen ejemplo como el de su entrenador hasta que los llevo a la Final y se esforzaron por llegar hasta halla y la dieron Toda en esa Final aunque perdieron la Final lo dieron todo y se esforzaron.

- Confianza
- Comunicacion
- Dispocicion
- Buen ejemplo
- desempeño
- esfuerzo
- cordinacion
- Puntualidad
- exigencia
- actitud
- compromiso
- Buen Trabajo en grupo

Grupo 1

Sebastian Cardozo Cabezas

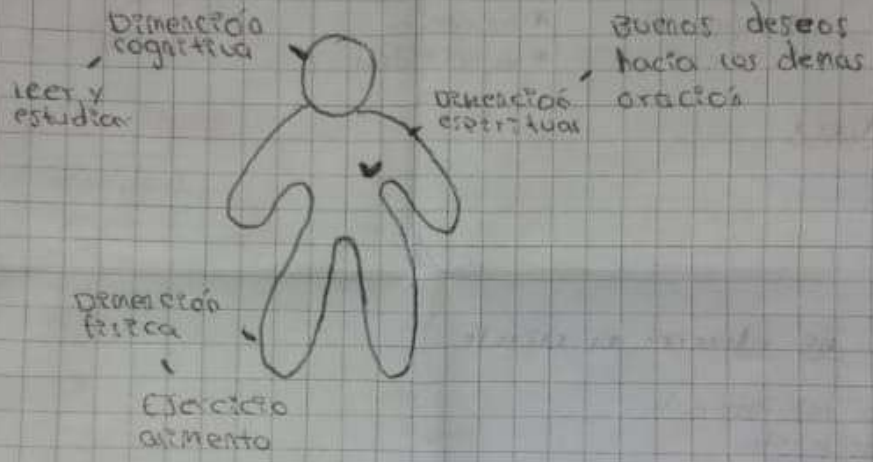
Lunes 10 - 2020

Taller: Sopa de Figuras

Servicio al cliente es la organización

Apartir de interacciones genuinas y de calidad existen herramientas para que tu organización puedo logra objetivos optimizando los aspectos economico social y ambiental atraves del servicio.

Potencia del hombre



Ambitos del hombre

GRUPO #4

1. Jesus Herrera Obando
2. David cortes
3. carlos Devia
4. mauricio mateus
5. Nicolas giraldo.

Caracteristicas encontradas en la pelicula sobre trabajo en equipo

* Compromiso
* Perseverancia
* constancia
* Disciplina
* coordinacion
* competitividad
* motivacion
* Empatia
* pasion
* Respeto
* Enfoque
* Reflexion
* trabajoenequipo
* Union
* Responsabilidad
* Educacion
* amor
* no renuncia
* Desear el Bien
* comprension
* sinceridad
* Ser adecuado
* Obsequiar nuestros miedos
* mirar a los ojos
* felicidad
* no pelear
* Recepcion
* cumplimiento
* Paciencia
* libertad
* agradecer
* Aceptar
* Lograr victoria interna
* solidaridad

GRUPO-1

"JUEGO-DE-HONOR" 12/08/2020

JHON. CARTER

-El principio Todo un equipo deportivo de Basquetbol, era Totalmente desordenado -- y asi con su comportamiento no Tenia ningún futuro. pero afortunadamente se presento un verdadero Tecnico entrenador de Basquetbol, y Tomo las riendas del equipo procedio, y lo organizo coherentemente, y lo ordeno de Tal manera que el equipo comenzo a triunfar en Todos los partidos; lo que le levanto la moral a Todos los Integrantes del equipo que seguia Triunfando de maravilla. Bueno en sintesis- Llego el partido estelar La Gran final por el campeonato universitario y Totalmente competitivo, para definir cual es el mejor Equipo de basquetbol, desafortunadamente el equipo Reisman. perdio con su contrincante.

En esta pelicula sus caracteristicas son.

Hubo: ① Apoyo de equipo
② Estrategia
③ Sincronización
④ Buen Ejemplo
⑤ Liderazgo
⑥ Tener un objetivo x Triunfar.
⑦ Confianza
⑧ Buena comunicación
⑨ Coordinación

Gestion Cambio Colores

Fecha: 13-08-2020 Ana Figueroa

5 pasos para armar un equipo en poco tiempo

1) Líder apropiado

* Habilidad
* productividad
* empatia y productividad
* Comunicación

Tipo de comunicadores

* verbal y grafica
* Comunicación escrita

- Comunicación

Pasivo: Son aquellas personas que evitan expresar lo que sienten y piensan por temor

agresivo: Sobre valoran las ideas y sentimientos personales sobre los demas

Asertivo: Se expresa de manera franca y abierta respetando los ideales de los demas

Estilo de comunicación

* Tecnicas de comunicación

• Cuestiona tus suposiciones y preguntas: "Yo no estoy comprometido no me importa no me respeta"

• Habla en primera persona: "eso es un error, las cosas se deben hacer así"

• desde mi experiencia una forma otra de hacer las cosas es otra.

GRUPO-1

"JUEGO-DE-HONOR" 12/08/2020

JHON. CARTER

-El principio Todo un equipo deportivo de Basquetbol, era Totalmente desordenado -- y asi con su comportamiento no Tenia ningún futuro. pero afortunadamente se presento un verdadero Tecnico entrenador de Basquetbol, y Tomo las riendas del equipo procedio, y lo organizo coherentemente, y lo ordeno de Tal manera que el equipo comenzo a triunfar en Todos los partidos; lo que le levanto la moral a Todos los Integrantes del equipo que seguia Triunfando de maravilla. Bueno en sintesis- Llego el partido estelar La Gran final por el campeonato universitario y Totalmente competitivo, para definir cual es el mejor Equipo de basquetbol, desafortunadamente el equipo Reisman. perdio con su contrincante.

En esta pelicula sus caracteristicas son.

Hubo: ① Apoyo de equipo
② Estrategia
③ Sincronización
④ Buen Ejemplo
⑤ Liderazgo
⑥ Tener un objetivo x Triunfar.
⑦ Confianza
⑧ Buena comunicación
⑨ Coordinación

12 / 08 / 2020.

PELICULA: JUEGO DE HONOR.

ENTRENADOR CARTER.

JUEGO DE HONOR.

CARACTERISTICA:

BUEN LIDERAZGO

COMPAÑERISMO

ESFUERZO

APTITUD.

PERSEVERANCIA

TRABAJO EN EQUIPO.

SOLIDARIDAD

TALENTO

DESEMPEÑO

FANATICADA

HONESTIDAD.

GRUPO 5

JAIME BARRERA

ALEXIS TINOCO

ANDRES NOPE

JEICOT CORREA

MARVIN NUÑEZ

Pelicula juego de Honor. Grupo 7.

- Compromiso.
- Disciplina
- Confianza
- Responsabilidad.
- Sacrificio
- Estategia
- Sinceridad.
- Coltura
- Actitud
- Sabiduria
- Iniciativa
- entrega
- orden
- Compromiso.

- Alfonso Beltran
- Oscar leon.
- Cristian Rojas. gerrero.
- jair martinez
- Juan Carlos Rinca

Fecha: 11-08-2020

Valores corporativos de la fundación

- **valores morales**

* Aceptación
* Responsabilidad
* colaborar

- **valores humanos**

* cordialidad
* Respeto
* consideración
* Hermandad
* amistad
* Empatía
* compasión
* amor
* apertura
* escucha
* acogida
* aceptación
* reconocimiento
* aprecio
* Honestidad
* Justicia
* lealtad
* compartir

- **valores cívicos**

* Honestidad
* libertad

Barreras de atención al cliente

* Actitud no me importa
* Actitud pesimista
* Actitud agradecida
* Actitud interesada
* Actitud burocrá
* Actitud racional
* Actitud tranquila

las barreras y la organización

Conocimiento
↓
competencia en el trabajo
↙ ↘
Actitud — Habilidad

LIBER

Fecha: 12-08-2010

Gestion Cordero Cabeza

Taller: seña con figuras

Trabajo en equipo

* grupo 1 : Trabajo en equipo estrategia cordinación
* grupo 2 : Cordinación lider enseña al equipo
* grupo 3 : Actitud, confianza, fuerza, equilibrio, optimismo
* grupo 4 : Cordinación, empatia, sincronización
* grupo 5 : Confianza, Comunicación, Cordinación, oir, estrategia

* Trabajo en equipo

- Complementaridad
- Cordinación
- Comunicación
- Confianza
- Compromiso

Caracteristica

- Buen ejemplo
- Liderasgo
- Tener un objetivo
- confianza
- Cordinación
- Buena comunicación

Caracteristicas de la persona Juego de honor

* Compromiso
* Compañerismo
* liderasgo
* Descepcion
* Motivación
* Comunicación
* Confianza
* cordinacion
* complementaridad
* Exigencia
* Respeto
* Responsabilidad
* Participativa
* actitud

LIBERTAD

LIBERT

- Hazte responsable por tus sentimientos: "Es que tu me haces poner de mal humor cuando llegas tarde."
  - Cuando llegas tarde ya me pongo de mal humor.
- Habla sobre tus actos: "Ale no te importa nada tienes una pesima actitud"
  - Cuando te retrasas para recoger a los niños en el colegio, se le hace tarde para hacer tus tareas y comer.
- Describe los sentimientos desde tu perspectiva: "Cuando no juegas con los niños estos sienten que no te importan"
  - Cuando no juegas con los niños me preocupa que estos sientan que no te importan ¿tu como lo ves?
- Elimina las generalizaciones: "Es que tu nunca me ayudas cuando te pido un favor."
  - ayer cuando te pedí que sacaras la basura y no lo hiciste yo me sentí ignorada.
- acepta lo lenguaje no verbal: mantenga una postura correcta
  mantenga contacto visual
  sonreir
- regula lo lenguaje paraverbal: tener voz de firmeza y estar segura
  Cambiar los gestos
- practica las conversaciones difíciles: visualizate, escribe lo mensaje, practica delante
- Timing: "Me gustaría que hablemos sobre la discusión que tuvimos esta mañana ¿es un buen momento para hablar?"
  ~~no gusta~~
- Cuenta lo sitio de reparación:

13-08-2020 Ana Figueroa

¿Cómo puedo mejorar mi comunicación

pasivo: nunca busca desacuerdo
habla poco, siempre le da la razón a los demás

que lo caracteriza: se descalifica mucho
se da facil por vencido

* Agresiva:

• Como es: creen que siempre tiene la razón
es la persona que manda

• Como se comunica: interrumpe mucho
no ve mas puntos de vista

• Que lo caracteriza: es un mal tido
es sarcastico

* persona asertiva en la comunicación

* Asertivo

• Como es: igualidad de derecho
busca opiniones

• Como se: Sabe escuchar
comunica no emite juicios

Que lo: No enjuicia
caracteriza decidido proactivo

5 pasos para mejorar la comunicación interpersonal

Que
Quien como
Cuando Para Que

Consejos para mejorar la comunicación

1 póngase en el lugar del otro
2 sostener siempre la mirada
3 sepa escuchar
4 discutir los temas uno a uno
5 ubíquese en el lugar donde debo hablar

Cardozo Cabezas

DD MM AA

Comunicación asertiva Fecha: 14-08-2020

* La Comunicación asertiva evita errores frecuente como por ejemplo los ataques personales y los reproches que generan todavía mas distancia en la comunicación y apuesta por expresión de sentimiento en primera persona.

Comunicación agresiva

* la Comunicación agresiva es lo contrario a la pasiva. la personas que comunica de manera agresiva solo tiene en cuenta sus propios derechos y no tiene en cuenta los sentimientos de los demas lo que perjudica la comunicación.

Comunicación pasiva

* Es una forma muy ineficaz y desadaptada de comunicarse, ya que la persona no logra identificar y satisfacer sus propias necesidades aveces le muestra algo de agresión en la conducta pasiva dando lugar a un estilo de comunicación pasivo.

Como cambiar la comunicación pasiva agresiva

- Interacciones directa del comunicador asertivo
- El disco rayado
- ~~[illegible]~~
- Mantes tu mente y tus palabras en el presente
- Usa palabras y bebes apropiadas
- El escudo asertivo
- usa un lenguaje empoderado
- esquiva las trampas pasivo - agresivas

* Protocolo expresarios

- protocolo verbalmente
- Imagen corporativa
- practica de comportamiento

10 mandamientos de atención al cliente

- Se amable
- lenguaje positivo
- comprende la necesida del cliente
- Ver mas allá
- Cumplir tiempo de respuesta y seguimiento
- enseñar a pensar
- Claridad y apego a procesos
- asegurar y confirmar los requerimientos
- honestidad y congruencia
- hacerlo bien y a la primera

SERVICIO AL CLIENTE

grupo 2.

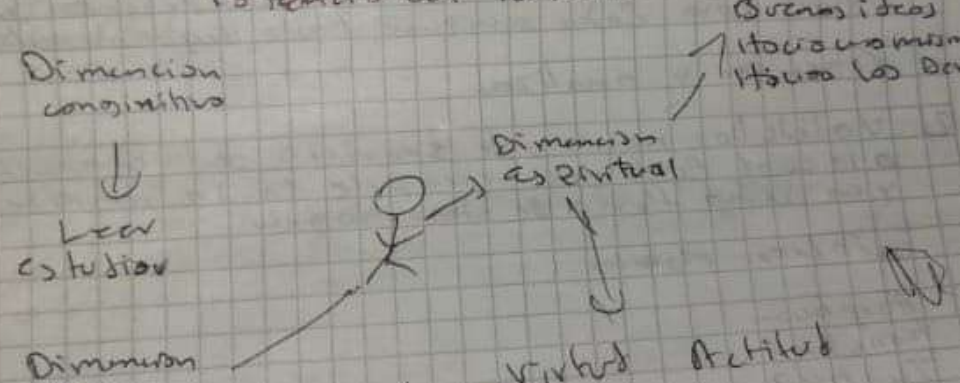
ANo figurea Meko

A Cortir de estrategias generales y de calidad existen herramientas para que la organización pueda lograr sus objetivos optimizando los aspectos económico social y ambiental a través del servicio

Dimensión espiritual: se alimenta con Buenas ideas

Dimensión cognitivo: leer

Potencia del hombre



Ambitos del Hombre

Naturaleza

Familia

Interactivo

Sociedad

Laboral

Descanso Recreación

Educación

1) cuales saque una lista que permita identificar los valores universales, éticos y morales que usted conoce. Cada equipo en su turno a través de una mimica debe representar el valor para poder avanzar, hasta llegar a la meta.

2) Valide las normas de servicio de la campaña a la cual pertenece recopile la información y en lluvia de ideas las darán a conocer al grupo, de acuerdo a la instrucción del instrucción.

Morales Humanos

Diferentes Tipos de Valores

- **Valores Morales**
  - Aceptación
  - Responsabilidad
  - Colaborar
- **Valores Éticos**
  - Honestidad
  - Libertad
- **Valores Humanos**
  - Civilidad
  - Respeto
  - Consideración
  - Hermandad
  - Amistad
  - Empatía
  - Compasión
  - amor
  - apertura
  - escuchas
  - Acogida
  - Aceptación
  - Reconocimiento
  - Aprecio
  - Honestidad
- **Barreras de atención al Cliente**
  - Actitud no me importa
  - Actitud pesimista
  - Actitud Interesada
  - Actitud Agradecida
  - Actitud Burlona
  - Actitud Racional
  - Actitud Tranquila

Yorman David Revolvira Cañas

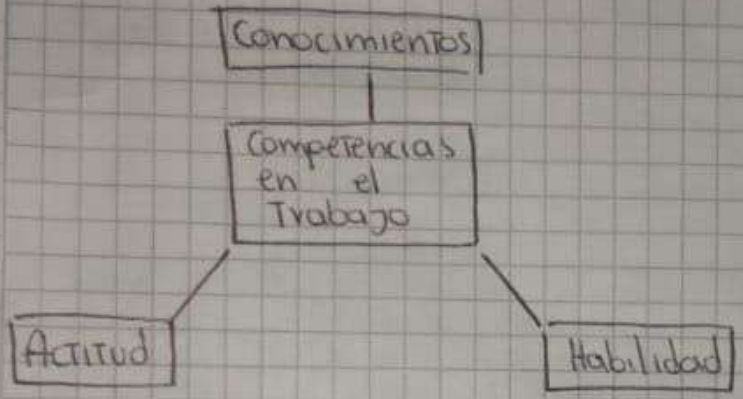
DD 11 MM 05 AA 2020

Las Personas y la Organizacion

Competencias

contrato laboral Firmo una Serie de servicio y sobre Todo Hablo de competencias.

Actitud en el Trabajo



Actitud → Tener disposicion para hacer algo

Es una compañia colombiana que incentiva a los Trabajadores a exforzarse en las cosas que hacen lo que hace que la gente se sienta Feliz teniendo un mejor liderazgo y Trabajo no solo en el bienestar de los Trabajadores sino de sus Familias

Jorman David Remolina Cañas 12 de 2020

Trabajo en Equipo

Grupo 1 → Apoyo en Equipo
Estrategia
Coordinacion

Grupo 2 → Coordinacion
El lider enseña al equipo

Grupo 3 → Actitud
confianza
Fuerza
Equilibrio
Optimismo

Grupo 4 → Cordinacion
Empatia
Sincronizacion

Grupo 5 → confianza
Comunicacion
Cordinacion
DIY
Estrategia

Caracteristicas de Trabajo en equipo

- Buen ejemplo
- liderazgo
- Tener un objetivo
- Confianza
- Cordinacion
- Buena Comunicacion

Grupo (3)

Juego de Honor (Pelicula)

Conclusion y Resumen

Es una pelicula que me parece muy buena y deja una enseñanza y un aprendisaje para nuestras vidas todo empieza con un grupo de Basketbolistas que a mediado del tiempo Juegan un partido y se presenta una dificultad que fue el egoismo la falta de autocontrol y la falta de impulsividad.

Pero eso se debe porque no trabajan en equipo y no se esfuerzan por quedar campeones por siempre y ser los primeros y eso es porque no pueden llegar al objetivo por medio de las derrotas por medio del mal manejo de emociones y comunicacion y la falta de actitud y no tener esfuerzo por el grupo despues llega un entrenador el cual les exige y queria lo mejor para el grupo y el queria que el grupo se esforzara y que cada uno de ellos dieran lo mejor que tienen cada uno el les exigia la puntualidad, el compromiso era lo que mas les exigia y les puso unas reglas a cada uno de ellos para poder estar en el equipo no solo exigiendoles en su entrenamiento sino con las leyes y reglas el entrenador cada vez les exigia mas y mas para siempren dieran lo mejor en la cancha y siempre jugaran a la ofensiva y cada vez les exigia mas y mas y cada vez eran un mejor grupo y se tenian mas confianza y mas cordinacion y tenian un buen ejemplo como el de su entrenador hasta que los llevo a la Final y se esforzaron por llegar hasta halla y la dieron toda en esa Final aunque perdieron la Final lo dieron todo y se esforzaron.

- Confianza
- Comunicacion
- Dispocicion
- Buen ejemplo
- desempeño
- esfuerzo
- cordinacion
- Puntualidad
- exigencia
- actitud
- compromiso
- Buen Trabajo en grupo

5 Pasos Para Armar Equipos

Estilos de comunicacion

- Comunicacion grafica
- Comunicacion escrita

Comunicacion

Pasivo → son aquellas personas que evitan demostrar lo que sienten o piensan por temor.

Agresivo → sobrevaloran sus ideas y sentimientos personales sobre los demas.

Asertivo → se expresa de manera franca y abierta respetando las ideas de los demas.

11 Tecnicas que debes aplicar de forma acertiva

- Tecnica #1 → cuestiona tus suposiciones y preguntas.
  "El no esta comprometido no le importa no me respeta"
- Tecnica #2 → Habla en primera persona
  "Eso es un error, las cosas se deben hacer asi"
  "Desde mi experiencia, una forma util de hacer las cosas es asi"

Mes | ENE | FEB | MAR | ABR | MAY | JUN | JUL | AGO | SEP | OCT | NOV

Día | 1 · 2 · 3 · 4 · 5 · 6 · 7 · 8 · 9 · 10 · 11 · 12 · 13 · 14 · 15 · 16 · 17 · 18 · 19 · 20 · 21 · 22 · 23 · 24 · 25 · 26 · 27 · 28 · 29 · 30 · 31

- **Técnica #3 →** Hazte responsable por tus sentimientos.

  "Es que tu me haces poner de mal humor cuando llegas tarde"

  "Cuando llegas tarde yo me pongo de mal humor"

- **Técnica #4 →** Habla sobre sus Hechos y su Importancia.

  "A Ti no Te importa nada Tienes una pesima actitud"

  "Cuando Te retrasas para recoger a los niños en el colegio se les Hace Tarde para Hacer su Tarea y para comer"

- **Técnica #5 →** Describe las consecuencias desde su Presencia

  "cuando no juegas con los niños ,ellos sienten que no Te importan"

  "Cuando no juegas con los niños , a mi me preocupa que ellos sientan que no Te importan ¿Tu como lo ves?"

- **Técnica #6 →** Elimina las generalizaciones

  "Esque Tu nunca me ayudas cuando Te pido un Favor"

  "ayer cuando Te pedi que sacaras la basura y no le hiciste , yo me senti ignorado"

ensa·Imprime·Avanza

www.kleur.co
kleur@kleur.co

kleür

- Técnica # 7 → Adapta tu lenguaje no verbal
  "A sentir con la cabeza demuestra que escuchas"
- Técnica # 8 → Regula tu lenguaje para verbal
  "Tono de voz calmado y un lenguaje tranquilo y relaja el cuerpo y mis gestos de forma asertiva"

Técnica # 9 → Practica las conversaciones difíciles
"Habla con tranquilidad y firmeza practica tu conversación con alguien de confianza"

Técnica # 10 → Timing
"Me gustaría que hablemos sobre la discusión que tuvimos esta mañana ¿es un buen momento para hablar?

Técnica # 11 → Evalua tu estilo de comunicación
"Identifica tu comunicación si es tu estilo como positivo"

Como Puede Mejorar mi Comunicación

Pasivo

¿Como Es?
- no expresa lo que siente
- no busca desacuerdos
- se sienten inferior

¿Como se comunica?
- Habla poco
- Es indirecta
- le da razon a los demas.

Agresivo

¿como es?

- cree que Tiene la razon
- piensa que no comete errores
- solo el es quien debe mandar

¿como se comunica?

- cerrado
- interrumpe mucho
- no escucha otras opiniones
-

¿Que lo caracteriza?

-
-
-

Asertivo

¿como es?

- igualdad de derechos
- oirá opiniones y un punto medio
- sabe que asertar no es lo mismo de ganar

¿como se comunica?

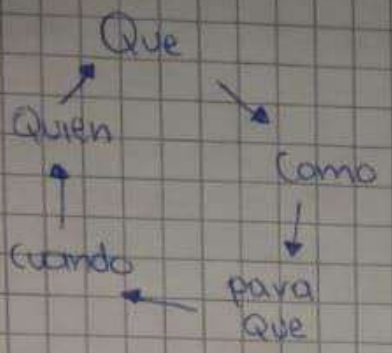
- sabe escuchar
- establece limites de comunion
- no emite juicios

¿Que lo caracteriza?

- cree en si y cree en los demas
- abierto, Flexible, clara
- Buen sentido del Humor
- decidido, Proactivo
- no enguicia

DD MM AA

5 Pasos para mejorar la comunicación Interpersonal



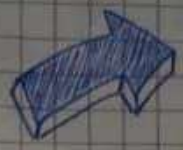
Consejos para mejorar la comunicación Interpersonal

1) ponerse en el lugar del otro
2) demostrar empatía
3) mirarse frente a frente
4) Incorporar Gestos Visuales
5) saber escuchar ¡para saber Hablar
6) discutir los Temas uno a uno
7) elegir el lugar y momento
8) evite gritar
9) sea positivo
10) conciliar

...man David Remolina Cañas

DD MM AA
14 08 2020

Comunicacion Asertiva



la comunicacion asertiva evita errores frecuentes como por ejemplo, los ataques personales y los reproches (que generan todavia mas distancia en la comunicacion) y apuesta por la expresion de sentimientos en primera persona.

Comunicacion Agresiva

Es lo contrario a lo pasiva. las personas que comunican de manera agresiva solo tienen en cuenta sus propios derechos y no tienen en contra los sentimientos de los demas perjudica la comunicacion.

Comunicacion Pasiva

Es una forma muy inferior y distinta de comunicarse ya que la persona no logra identificar ni satisfacer sus propias necesidades a veces se mezcla algo de agresion en la conducta pasiva dando lugar a un estilo de comunicacion pasiva.

Servicio Al Cliente

Protocolo Empresarial

- Protocolo Vestimenta
- Imagen Corporativa
- Politicas de Comportamiento

Comunicacion Corporativa

Establecer los diferentes mecanismos de comunicacion interna, que permitan crear canales efectivos de comunicacion para cada una de los colaboradores.

Grupo 4

Mes: ENE | FEB | MAR | ABR | MAY | JUN | JUL | AGO | SEP | OCT | NOV | DIC

Día: 1 · 2 · 3 · 4 · 5 · 6 · 7 · 8 · 9 · 10 · 11 · 12 · 13 · 14 · 15 · 16 · 17 · 18 · 19 · 20 · 21 · 22 · 23 · 24 · 25 · 26 · 27 · 28 · 29 · 30 · 31

09 agosto del 2020 Curso virtual del sena F. garcia Ana

Servicio al Cliente en la Organización

A partir de interacciones ganadoras y de calidad. Existen herramientas para que la organización logre sus objetivos, optimizando los aspectos económicos, social y ambiental a través del servicio.

Potencias del hombre

Dimensión Cognitiva
Donde se aprende
Estudiar, leer

Dimensión Espiritual
Emociones
Buenos deseos hacia uno mismo, hacia los demás, creación

Dimensión Física
Hacer ejercicio, alimentarse

Siento, pienso y actúo (Virtud - Actitud - Responsabilidad)

Ambitos del hombre

Naturaleza — Familia
Interactúa — Sociedad
Deporte, recreación — Educación
laboral

Tres tipos de clientes: Yo, interno y externo

Yo =>

Tarea

Sobre los valores corporativos que tiene la fundación ¿cuales son las conclusiones de la palabra que vimos al cinco de la mañana"?
Hoy dos tipos de circo
Todos tenemos una historia real donde todos valemos y somos tenidos en cuenta; y el otro es el que no le importan los demás personas
Valores humanos

Piensa·Imprime·Avanza
www.kleur.co
kleur@kleur.co
kleur

Mes | ENE | FEB | MAR | ABR | MAY | JUN | JUL | AGO | SEP | OCT | NOV

Día | 1 · 2 · 3 · 4 · 5 · 6 · 7 · 8 · 9 · 10 · 11 · 12 · 13 · 14 · 15 · 16 · 17 · 18 · 19 · 20 · 21 · 22 · 23 · 24 · 25 · 26 · 27 · 28 · 29 · 30

1. Sagua una lista que permita identificar los valores universales, éticos, y morales que usted tener cada equipo en su turno a través de una mimica debe representar el valor para poder avanzar, hasta llegar a la meta.
2. Valida las normas de servicio de la empresa a la cual pertenece. Recopila la información y en lluvia de ideas las darán a conocer al grupo. de acuerdo a la motivación del coordinador.

Los valores humanos son una serie de principios universales por la que se rigen

Valores corporativos y Personales

Que son?

Convicciones profundas de la manera de ser orientan a conducta
Valores morales: crecer en su dignidad humana; la libre convivencia
Eticos; guías de comportamientos regulan la conducta

Aceptación, responsabilidad, colaborar,

Humanos: Civilidad, respeto.
Eticos, Honestidad, la libertad.

Morales => Todas las cosa que provoca a las personas a defender y crecer en su dignidad

Humanos => Se multiplican cuando son usados

Eticos

Morales: Aceptación Aceptación optimista ante al
Responsabilidad
Colaborar

Humanos: Civilidad, respeto, consideración, Hermandad, amistad empatía, compasión, amor apertura, escucha, acogida, aceptación, reconocimiento, aprecio, honestidad, justicia, lealtad compartir.

Piensa·Imprime·Avanza
www.kleur.co
kleur@kleur.co
kleu

Éticos: Honestidad: Regir en evidencia la verdad, y la sinceridad también son libertad, es un derecho fundamental, la capacidad de tomar decisiones, asumir sus responsabilidades

Los valores = Reglas de conducta y actitudes que están a cuerdo con ello

Corporativos = Que hacen aquella personas, elementos de la cultura corporativa, Propios de cada empresa dadas sus características
Las personas

Barreras de atención al oyente
no me importa, pesimista, tranquila, agresiva, interesada, burlona, racional

Discipulado con Pluto como Instructor

La palabra de Dios nos mantiene, la fé viene por el oir, no debo olvidar lo que me ha traído la bendición. Tenemos que escudriñar la palabra, buscar profundizar, integrar en ella día y noche, porque por ella nuestra vida cambia.
Tenemos que memorizarla, grabarla en mi corazón todo lo puedo en Cristo que me fortalece. Hay que meditar la palabra de Dios. Cinco formas para tener un crecimiento espiritual, voy a madurar, no me robarán la bendición tan fácilmente
Juan 15:3 Si nos separamos no daremos fruto, como la uva si separa del árbol. Por más duro que sea la crisis yo tengo que permanecer unido al árbol que es Dios El quiere darnos una cosecha pero si uno me aparto de la palabra de Dios

Pero es la rebeldía la que no nos dejar ver la bendición, no nos deja disfrutar de la magnífica obra de Dios

Los cinco formas para un crecimiento espiritual

Es necesario para levantar un libro utilizar la mano con los cinco dedos. Esa es la forma para el crecimiento

Piensa·Imprime·Avanza
www.kleur.co
kleur@kleur.co
kleu

- Preparar el terreno. Ordenar mis ideas como lo voy a expresar y a manejar
- El contacto físico
- Encuentros similares. Ser semejante
- Hacer gestos. Para saber que nos esta escuchando
- Conectarme con las emociones del otro
- Visual
- Fisico
- Proactivo, generar emociones
- No dispersar las emociones de sus invitados

Competencias

Las personas y la organización

Perfil de cargo — Contrato laboral

Actitud en el trabajo

Competencias
conocimiento
Habilidades
Actitudes

Conocimientos
competencias en
el trabajo

Actitud Habilidades

Retos aprendizaje de relaciones, que mejor se ajuste a determinado perfil, que la gente se sienta feliz, el papel de la comunicación, y el conocerme a mi mismo para tener mejores relaciones, incremento, mejores liderazgos
mejores retos, adaptarse a los principios, actuar con integridad y coherencia, orgullo optimista, planes de acción ante las crisis. Un orgullo está en la empresa

12 agosto 2020 Curso Virtual con Manfigueroa

Trabajo en equipo

- Apoyo en equipo
- Estrategia y comunicación asertiva
- Coordinación del equipo
- Liderazgo, enseña y el equipo aprueba lo aprendido
- Conocimiento.
- Comunicación
- Fuerza
- Confianza
- Empatía
- Colaboración
- Equilibrio
- Oir.

Piensa-Imprime-Avanza
www.kleur.co
kleur@kleur.co
kleur.

JUN | JUL | AGO | SEP | OCT | NOV | DIC

1 · 2 · 3 · 4 · 5 · 6 · 7 · 8 · 9 · 10 · 11 · 12 · 13 · 14 · 15 · 16 · 17 · 18 · 19 · 20 · 21 · 22 · 23 · 24 · 25 · 26 · 27 · 28 · 29 · 30 · 31

11 Técnicas de la comunicación

Habilidades

1. Cuestiona tus suposiciones (y pregunta), identifica la suposición, al no estar comprometido, no le importa no responder.
2. Cuestiona tus suposiciones, pregunta con empatía
   Invita al otro a comprometerse
2. Habla en primera persona
   Yo siento, yo necesito, desde mis experiencias una forma útil de hacer las cosas debería ser así
3. Hazte responsable de tus sentimientos. Me siento frangelo me molesta. Es que tú me haces sentir de mal genio cuando llegas tarde) mal; (cuando llegas tarde yo me pongo de mal genio) bien.
4. Habla sobre los hechos y su impacto. (Tú no te importa nada tienes una pesima actitud) mal (cuando te retrasas para recoger a los niños en el colegio, se les hace tarde para hacer la tarea y para comer) bien
5. Describe las consecuencias desde tu perspectiva me da la impresión, (cuando no juegas con los niños, ellos sienten que no te importan tras) mal, (cuando no juegas con los niños, a mi me preocupa que ello sientan que no te importan ésto como lo ves?
6. Elimina las generalizaciones
   (Es que tú, nunca me ayudas cuando te pido un favor) mal
   Ayer cuando te pedí que sacaras la basura y no lo hiciste, yo me sentí ignorada) mal bien
7. Adapta tu lenguaje ~~estar~~ ~~sentado~~ no verbal acertivo postura, movimientos, gestos
   Mirar a los ojos (contacto visual) cuerpo relajado, gestos coherentes con lo que se quiere comunicar.
8. Regula tu lenguaje para verbal, la voz, el tono expresiones emociones. Tono firme, calmado, equilibrio
9. Practica las conversaciones difíciles.
   Visualizate, percibir el mensaje, Practica, observate
10. Timing, si hay el tiempo para hablar calmadamente y sin alarmas. (me gustaría que habláramos sobre la discusión, que tuvimos esta mañana) es un buen momento para hablar
11. Evalúa tu estilo de comunicación

www.kleur.co
kleur@kleur.co
kleur
Piensa·Imprime·Avanza

Grupo (3)

Juego de Honor (Pelicula)

Conclusion y Resumen

Es una pelicula que me parece muy buena y deja una enseñanza y un aprendisaje para nuestras vidas todo empieza con un grupo de Basketbolistas que a mediado del tiempo Juegan un partido y se presenta una dificultad que fue el egoismo la falta de autocontrol y la falta de impulsividad.

Pero eso se debe porque no trabajan en equipo y no se esfuerzan por quedar campeones por siempre y ser los primeros y eso es porque no pueden llegar al objetivo por medio de las derrotas por medio del mal manejo de emociones y comunicacion y la falta de actitud y no tener esfuerzo por el grupo despues llega un entrenador el cual les exige y quera lo mejor para el grupo y el queria que el grupo se esforzara y que cada uno de ellos dieran lo mejor que tienen cada uno el les exigia la puntualidad, el compromiso era lo que mas les exigia y les puso unas reglas a cada uno de ellos para poder estar en el equipo no solo exigiendoles en su entrenamiento sino con las leyes y reglas el entrenador cada vez les exigia mas y mas para siempren dieron lo mejor en la cancha y siempre jugaran a la ofensiva y cada vez les exigia mas y mas y cada vez era un mejor grupo y se tenian mas confianza y mas cordinacion y tenian un buen ejemplo como el de su entrenador hasta que los llevo a la Final y se esforzaron por llegar hasta halla y la dieron Toda en esa Final aunque perdieron la Final lo dieron todo y se esforzaron.

- Confianza
- Comunicacion
- Dispocicion
- Buen ejemplo
- desempeño
- esfuerzo
- cordinacion
- Puntualidad
- exigencia
- actitud
- compromiso
- Buen Trabajo en grupo

Grupo 1

Sebastian Cardozo Cabezas

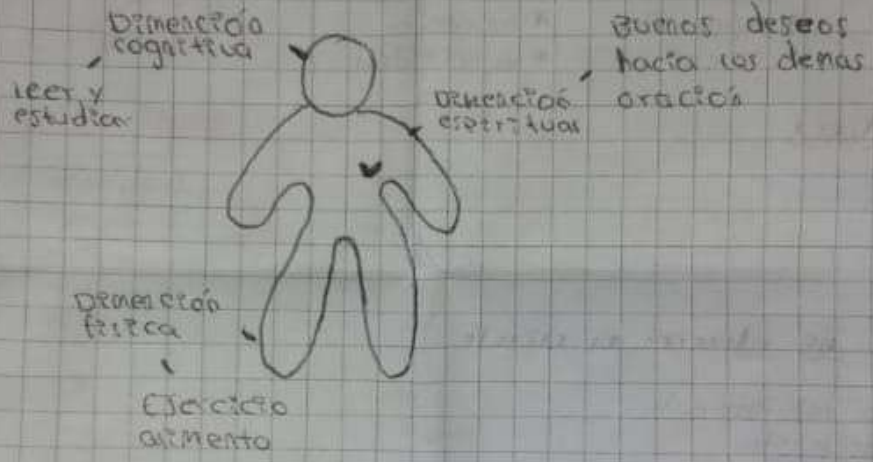
Lunes 10 - 2020

Taller: Sopa de Figuras

Servicio al cliente es la organización

Apartir de interacciones genuinas y de calidad existen herramientas para que tu organización puedo logra objetivos optimizando los aspectos economico social y ambiental atraves del servicio.

Potencia del hombre



Ambitos del hombre

GRUPO #4

1. Jesus Herrera Obando
2. David cortes
3. carlos Devia
4. mauricio mateus
5. Nicolas giraldo.

Caracteristicas encontradas en la pelicula sobre trabajo en equipo

* Compromiso
* Perseverancia
* constancia
* Disciplina
* coordinacion
* competitividad
* motivacion
* Empatia
* pasion
* Respeto
* Enfoque
* Reflexion
* trabajoenequipo
* Union
* Responsabilidad
* Educacion
* amor
* no renuncia
* Desear el Bien
* comprension
* sinceridad
* Ser adecuado
* Obsequiar nuestros miedos
* mirar a los ojos
* felicidad
* no pelear
* Recepcion
* cumplimiento
* Paciencia
* libertad
* agradecer
* Aceptar
* Lograr victoria interna
* solidaridad

GRUPO-1

"JUEGO-DE-HONOR" 12/08/2020

JHON. CARTER

-El principio Todo un equipo deportivo de Basquetbol, era Totalmente desordenado -- y asi con su comportamiento no Tenia ningún futuro. pero afortunadamente se presento un verdadero Tecnico entrenador de Basquetbol, y Tomo las riendas del equipo procedio, y lo organizo coherentemente, y lo ordeno de Tal manera que el equipo comenzo a triunfar en Todos los partidos; lo que le levanto la moral a Todos los Integrantes del equipo que seguia Triunfando de maravilla. Bueno en sintesis- Llego el partido estelar La Gran final por el campeonato universitario y Totalmente competitivo, para definir cual es el mejor Equipo de basquetbol, desafortunadamente el equipo Reisman. perdio con su contrincante.

En esta pelicula sus caracteristicas son.

Hubo: ① Apoyo de equipo
② Estrategia
③ Sincronización
④ Buen Ejemplo
⑤ Liderazgo
⑥ Tener un objetivo x Triunfar.
⑦ Confianza
⑧ Buena comunicación
⑨ Coordinación

Gestion Cambio Colores

Fecha: 13-08-2020 Ana Figueroa

5 pasos para armar un equipo en poco tiempo

1) Líder apropiado

* Habilidad
* productividad
* empatia y productividad
* Comunicación

Tipo de comunicadores

* verbal y grafica
* Comunicación escrita

- Comunicación

Pasivo: Son aquellas personas que evitan expresar lo que sienten y piensan por temor

agresivo: Sobre valoran las ideas y sentimientos personales sobre los demas

Asertivo: Se expresa de manera franca y abierta respetando los ideales de los demas

Estilo de comunicación

* Tecnicas de comunicación

• Cuestiona tus suposiciones y preguntas: "Yo no estoy comprometido no me importa no me respeta"

• Habla en primera persona: "eso es un error, las cosas se deben hacer así"

• desde mi experiencia una forma otra de hacer las cosas es otra.

GRUPO-1

"JUEGO-DE-HONOR" 12/08/2020

JHON. CARTER

-El principio Todo un equipo deportivo de Basquetbol, era Totalmente desordenado -- y asi con su comportamiento no Tenia ningún futuro. pero afortunadamente se presento un verdadero Tecnico entrenador de Basquetbol, y Tomo las riendas del equipo procedio, y lo organizo coherentemente, y lo ordeno de Tal manera que el equipo comenzo a triunfar en Todos los partidos; lo que le levanto la moral a Todos los Integrantes del equipo que seguia Triunfando de maravilla. Bueno en sintesis- Llego el partido estelar La Gran final por el campeonato universitario y Totalmente competitivo, para definir cual es el mejor Equipo de basquetbol, desafortunadamente el equipo Reisman. perdio con su contrincante.

En esta pelicula sus caracteristicas son.

Hubo: ① Apoyo de equipo
② Estrategia
③ Sincronización
④ Buen Ejemplo
⑤ Liderazgo
⑥ Tener un objetivo x Triunfar.
⑦ Confianza
⑧ Buena comunicación
⑨ Coordinación

12 / 08 / 2020.

PELICULA: JUEGO DE HONOR.

ENTRENADOR CARTER.

JUEGO DE HONOR.

CARACTERISTICA:

BUEN LIDERAZGO

COMPAÑERISMO

ESFUERZO

APTITUD.

PERSEVERANCIA

TRABAJO EN EQUIPO.

SOLIDARIDAD

TALENTO

DESEMPEÑO

FANATICADA

HONESTIDAD.

GRUPO 5

JAIME BARRERA

ALEXIS TINOCO

ANDRES NOPE

JEICOT CORREA

MARVIN NUÑEZ

Pelicula juego de Honor. Grupo 7.

- Compromiso.
- Disciplina
- Confianza
- Responsabilidad.
- Sacrificio
- Estategia
- Sinceridad.
- Coltura
- Actitud
- Sabiduria
- Iniciativa
- entrega
- orden
- Compromiso.

- Alfonso Beltran
- Oscar leon.
- Cristian Rojas. gerrero.
- jair martinez
- Juan Carlos Rinca

Fecha: 11-08-2020

Valores corporativos de la fundación

- **valores morales**

* Aceptación
* Responsabilidad
* colaborar

- **valores humanos**

* cordialidad
* Respeto
* consideración
* Hermandad
* amistad
* Empatía
* compasión
* amor
* apertura
* escucha
* acogida
* aceptación
* reconocimiento
* aprecio
* Honestidad
* Justicia
* lealtad
* compartir

- **valores cívicos**

* Honestidad
* libertad

Barreras de atención al cliente

* Actitud no me importa
* Actitud pesimista
* Actitud agradecida
* Actitud interesada
* Actitud burocrá
* Actitud racional
* Actitud tranquila

las barreras y la organización

Conocimiento
↓
competencia en el trabajo
↙ ↘
Actitud — Habilidad

LIBER

Fecha: 12-08-2010

Gestion Cordero Cabeza

Taller: seña con figuras

Trabajo en equipo

* grupo 1 : Trabajo en equipo estrategia cordinación
* grupo 2 : Cordinación lider enseña al equipo
* grupo 3 : Actitud, confianza, fuerza, equilibrio, optimismo
* grupo 4 : Cordinación, empatia, sincronización
* grupo 5 : Confianza, Comunicación, Cordinación, oir, estrategia

* Trabajo en equipo

- Complementaridad
- Cordinación
- Comunicación
- Confianza
- Compromiso

Caracteristica

- Buen ejemplo
- Liderasgo
- Tener un objetivo
- confianza
- Cordinación
- Buena comunicación

Caracteristicas de la persona Juego de honor

* Compromiso
* Compañerismo
* liderasgo
* Descepcion
* Motivación
* Comunicación
* Confianza
* cordinacion
* complementaridad
* Exigencia
* Respeto
* Responsabilidad
* Participativa
* actitud

LIBERTAD

LIBERT

- Hazte responsable por tus sentimientos: "Es que tu me haces poner de mal humor cuando llegas tarde."
  - Cuando llegas tarde ya me pongo de mal humor.
- Habla sobre tus actos: "Ale no te importa nada tienes una pesima actitud"
  - Cuando te retrasas para recoger a los niños en el colegio, se le hace tarde para hacer tus tareas y comer.
- Describe los sentimientos desde tu perspectiva: "Cuando no juegas con los niños estos sienten que no te importan"
  - Cuando no juegas con los niños me preocupa que estos sientan que no te importan ¿tu como lo ves?
- Elimina las generalizaciones: "Es que tu nunca me ayudas cuando te pido un favor."
  - ayer cuando te pedí que sacaras la basura y no lo hiciste yo me sentí ignorada.
- acepta lo lenguaje no verbal: mantenga una postura correcta
  mantenga contacto visual
  sonreir
- regula lo lenguaje paraverbal: tener voz de firmeza y estar segura
  Cambiar los gestos
- practica las conversaciones difíciles: visualizate, escribe lo mensaje, practica delante
- Timing: "Me gustaría que hablemos sobre la discusión que tuvimos esta mañana ¿es un buen momento para hablar?"
  ~~no gusta~~
- Cuenta lo sitio de reparación:

13-08-2020 Ana Figueroa

¿Cómo puedo mejorar mi comunicación

pasivo: nunca busca desacuerdo
habla poco, siempre le da la razón a los demás

que lo caracteriza: se descalifica mucho
se da facil por vencido

* Agresiva:

• Como es: creen que siempre tiene la razón
es la persona que manda

• Como se comunica: interrumpe mucho
no ve mas puntos de vista

• Que lo caracteriza: es un mal tido
es sarcastico

* persona asertiva en la comunicación

* Asertivo

• Como es: igualidad de derecho
busca opiniones

• Como se: Sabe escuchar
comunica no emite juicios

Que lo: No enjuicia
caracteriza decidido proactivo

5 pasos para mejorar la comunicación interpersonal

Que
Quien como
Cuando Para Que

Consejos para mejorar la comunicación

1 póngase en el lugar del otro
2 sostener siempre la mirada
3 sepa escuchar
4 discutir los temas uno a uno
5 ubíquese en el lugar donde debo hablar

Cardozo Cabezas

DD MM AA

Comunicación asertiva Fecha: 14-08-2020

* La Comunicación asertiva evita errores frecuente como por ejemplo los ataques personales y los reproches que generan todavía mas distancia en la comunicación y apuesta por expresión de sentimiento en primera persona.

Comunicación agresiva

* la Comunicación agresiva es lo contrario a la pasiva. la personas que comunica de manera agresiva solo tiene en cuenta sus propios derechos y no tiene en cuenta los sentimientos de los demas lo que perjudica la comunicación.

Comunicación pasiva

* Es una forma muy ineficaz y desadaptada de comunicarse, ya que la persona no logra identificar y satisfacer sus propias necesidades aveces le muestra algo de agresión en la conducta pasiva dando lugar a un estilo de comunicación pasivo.

Como cambiar la comunicación pasiva agresiva

- Interacciones directa del comunicador asertivo
- El disco rayado
- ~~[illegible]~~
- Mantes tu mente y tus palabras en el presente
- Usa palabras y bebes apropiadas
- El escudo asertivo
- usa un lenguaje empoderado
- esquiva las trampas pasivo - agresivas

* Protocolo expresarios

- protocolo verbalmente
- Imagen corporativa
- practica de comportamiento

10 mandamientos de atención al cliente

- Se amable
- lenguaje positivo
- comprende la necesida del cliente
- Ver mas allá
- Cumplir tiempo de respuesta y seguimiento
- enseñar a pensar
- Claridad y apego a procesos
- asegurar y confirmar los requerimientos
- honestidad y congruencia
- hacerlo bien y a la primera

SERVICIO AL CLIENTE

grupo 2.

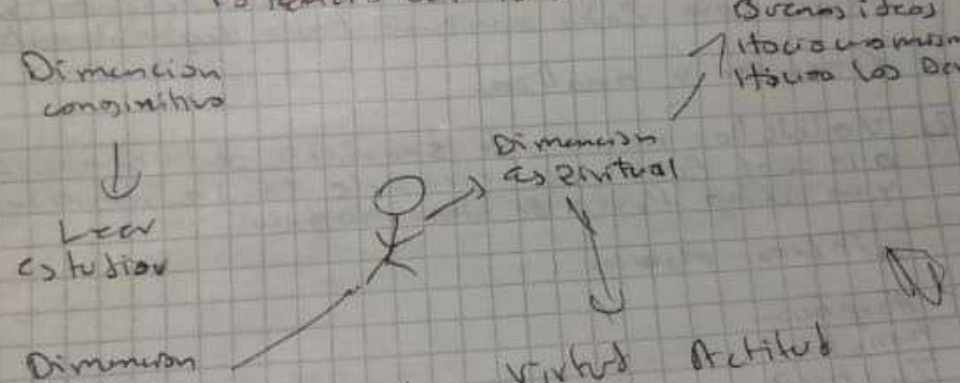
ANo figurea Meko

A Cortir de estrategias generales y de calidad existen herramientas para que la organización pueda lograr sus objetivos optimizando los aspectos económico social y ambiental a través del servicio

Dimensión espiritual: se alimenta con Buenas ideas

Dimensión cognitivo: leer

Potencia del hombre



Ambitos del Hombre

Naturaleza

Familia

Interactivo

Sociedad

Laboral

Descanso Recreación

Educación