

# AUXILIAR DE SERVICIOS GENERALES



**Inserta**



Cofinanciado por  
la Unión Europea



# PRESENTACIÓN DE CONTENIDOS

## MÓDULO 1. ATENCIÓN AL CLIENTE.



**Inserta**



Cofinanciado por  
la Unión Europea



# PRESENTACIÓN DE CONTENIDOS

## CONTENIDO SESIÓN 1

UNIDAD DIDÁCTICA 1.  
TÉCNICAS DE COMUNICACIÓN  
CON CLIENTES.



**Inserta**



Cofinanciado por  
la Unión Europea



# PRESENTACIÓN DE CONTENIDOS

## OBJETIVO DE LA SESIÓN:

Dotar al alumnado de conocimientos y habilidades para comunicarse eficazmente con los clientes, superando barreras comunicativas, utilizando técnicas de escucha activa y comprendiendo los elementos clave de un proceso de comunicación efectiva.



**Inserta**



Cofinanciado por  
la Unión Europea





# UD<sub>1</sub>: TÉCNICAS DE COMUNICACIÓN CON CLIENTES



**Inserta**



Cofinanciado por  
la Unión Europea



# PRESENTACIÓN DE CONTENIDOS

## TOMA DE CONTACTO CON LA UNIDAD LLUVIA DE IDEAS



**Inserta**



Cofinanciado por  
la Unión Europea



# PRESENTACIÓN DE CONTENIDOS

PARA CONOCER UN POCO QUÉ SON LOS AUXILIARES DE SERVICIOS GENERALES REALIZAREMOS UNA LLUVIA DE IDEAS RESPONDIENDO A LA SIGUIENTE PREGUNTA:

**¿QUÉ ES UN AUXILIAR DE SERVICIOS GENERALES PARA TI?**



**Inserta**



Cofinanciado por  
la Unión Europea



# PRESENTACIÓN DE CONTENIDOS

**RESPONDE LO PRIMERO QUE SE TE OCURRA  
ENTRE TODOS LLEGAREMOS A LA SOLUCIÓN**

**¡VAMOS ALLÁ!**



**Inserta**




Cofinanciado por  
la Unión Europea





# ACTIVIDAD 1.

 <b>Inserta</b>	<b>ACTIVIDAD 1.</b>	Página 1 / 2
		Fecha cumplimentación:
CURSO: AUXILIAR DE SERVICIOS GENERALES		
MÓDULO: 1. ATENCIÓN AL CLIENTE		
PROVEEDOR DE FORMACIÓN: Instituto FOCAN		
DOCENTE(S):		

## ACTIVIDAD 1. LLUVIA DE IDEAS

Vamos a elaborar una lluvia de ideas para conocer las labores específicas de un controlador de accesos. Para ello, deberás responder a la siguiente pregunta:

**¿De qué se encarga un Auxiliar de Servicios Generales?**

Anota 4 ideas que te vengan a la mente.

**IDEA 1:**


**IDEA 2:**

**IDEA 3:**

**IDEA 4:**

A continuación, realizaremos una **puesta en común, en voz alta**, con las ideas anotadas por todos los compañeros y por todas las compañeras.

# ACTIVIDAD 1.

 <b>Inserta</b>	<b>ACTIVIDAD 1.</b>	Página 2 / 2
		Fecha cumplimentación:
CURSO: AUXILIAR DE SERVICIOS GENERALES		
MÓDULO: 1. ATENCIÓN AL CLIENTE		
PROVEEDOR DE FORMACIÓN: Instituto FOCAN		
DOCENTE(S):		

Una vez escuchadas todas las aportaciones del grupo, vamos a establecer 5 ideas comunes que nos ayudarán a entender las tareas a desempeñar por un Auxiliar de Servicios Generales.

Anota las ideas comunes tratadas en clase.

**IDEA COMÚN 1:**

**IDEA COMÚN 2:**

**IDEA COMÚN 3:**

**IDEA COMÚN 4.**

# EXPLICACIÓN TEÓRICA

En el mundo del estudio de las técnicas empresariales, gran parte de ellas se dirigen hacia la **gestión de la atención al cliente**, por medio de la información y la comunicación, como mejores medios de conseguir la rentabilidad y el futuro de las organizaciones.



**Inserta**



Cofinanciado por  
la Unión Europea



# EXPLICACIÓN TEÓRICA

Un **Auxiliar de Servicios Generales** es aquella persona encargada de **realizar** tareas variadas con las que proporcionar apoyo en actividades logísticas y operativas dentro de una organización. Sus responsabilidades, entre otras, pueden incluir la atención de cliente o visitantes, control de accesos, servicios de conserjería o el manejo de correspondencia.



**Inserta**



Cofinanciado por  
la Unión Europea



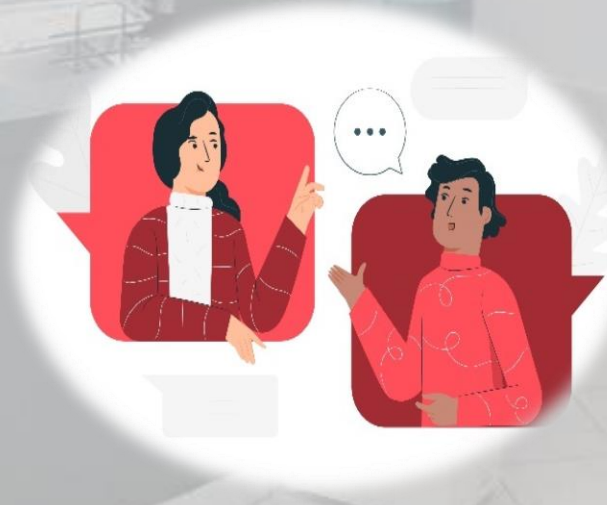


# EXPLICACIÓN TEÓRICA

## 1.1 Procesos de información y de comunicación:

La **información** actúa de forma unidireccional. El carácter de una única dirección de la información indica que cuando esta se produce, la persona que la recibe no puede emitir un mensaje de contestación al mismo de forma inmediata, por lo que se limita a la recepción de las ideas o mensajes transmitidos. Esto se da, por ejemplo, en la televisión, la radio, la prensa escrita, etc.

La **comunicación**, por el contrario, es bidireccional, ya que alguien emite un mensaje y otra persona es la que lo recibe, pero al hacerlo suyo reacciona ante dicho mensaje, con lo cual posteriormente le transmitirá al emisor inicial las consecuencias provocadas por dicho mensaje



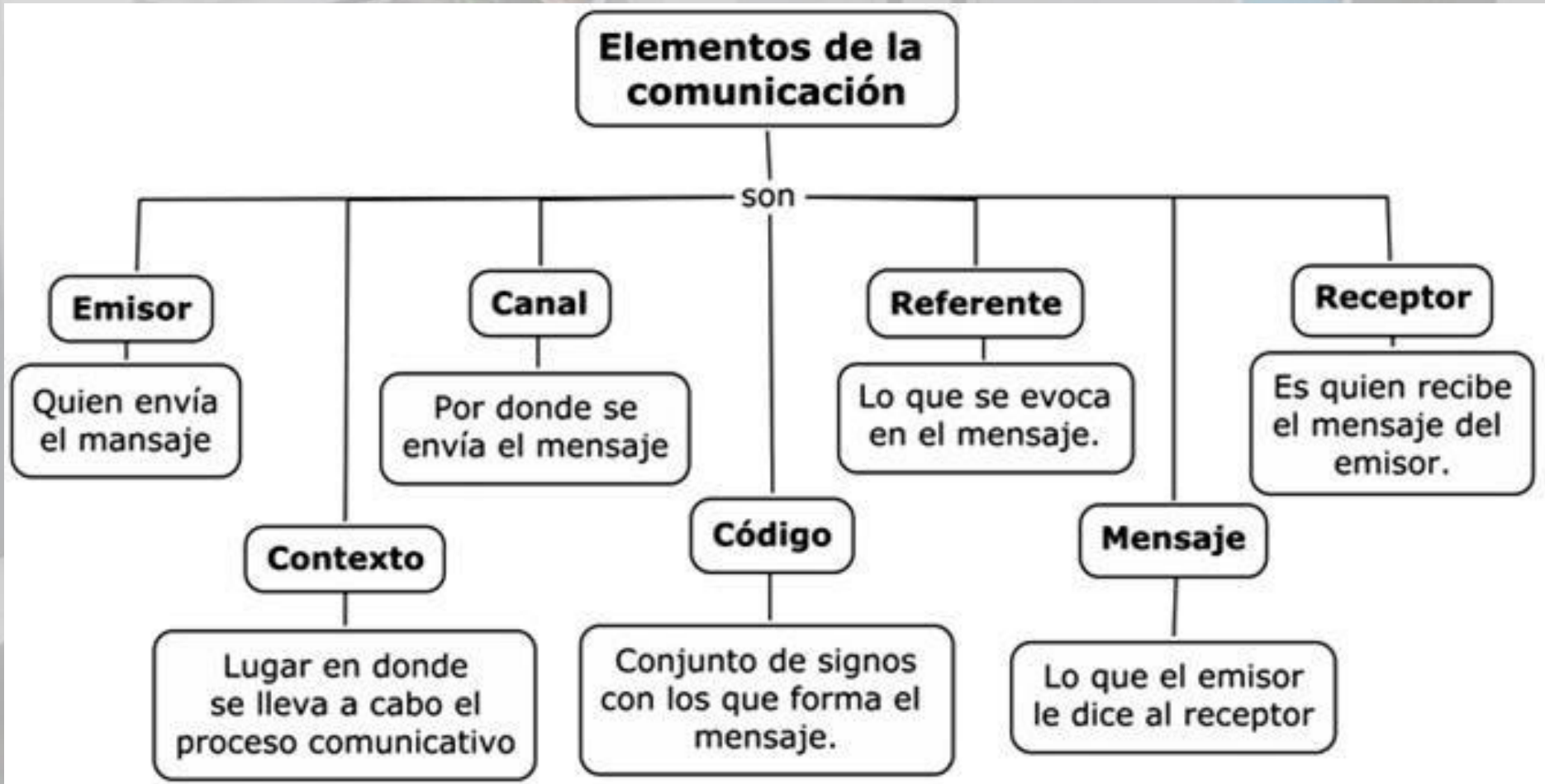
**Inserta**



Cofinanciado por  
la Unión Europea



# EXPLICACIÓN TEÓRICA



# EXPLICACIÓN TEÓRICA

## Elementos de la comunicación:

**El emisor:** es la persona que habla o escribe, es la persona que transmite el mensaje. Por ejemplo, cuando escribes una carta a un amigo, tu eres el emisor, tú eres la persona que escribe la carta.

**El receptor:** es la persona que escucha o lee. Es la persona que recibe el mensaje. Por ejemplo, cuando un amigo recibe una carta tuya, tu amigo es el receptor, es la persona que recibe la carta.

**El mensaje:** es la información que el emisor quiere comunicar al receptor. Es como el recado que una persona envía a otra. Por ejemplo, cuando escribes una carta a un amigo, lo que escribes en el papel es el mensaje, lo que quieres decirle.



**Inserta**



Cofinanciado por  
la Unión Europea





# EXPLICACIÓN TEÓRICA

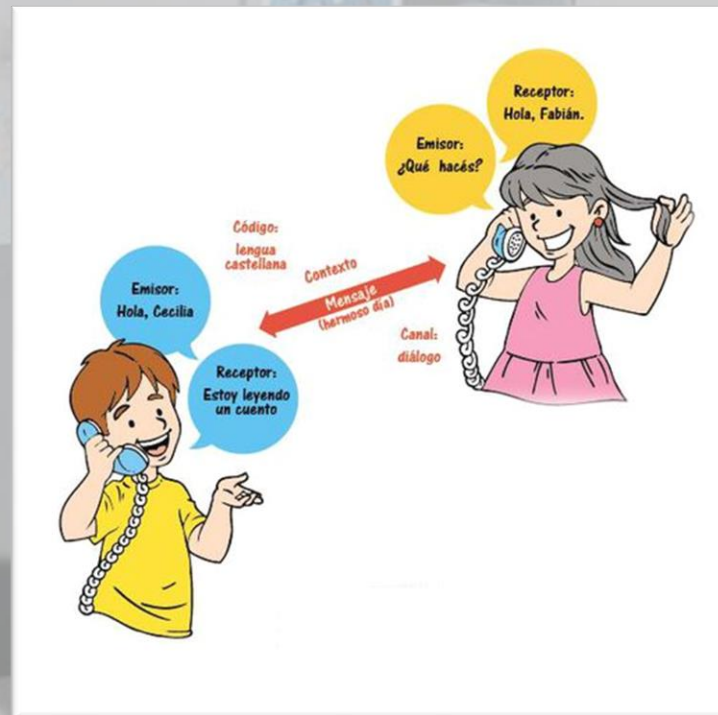
## Elementos de la comunicación:

**El código:** es el conjunto de signos y símbolos que sirven para transmitir el mensaje. Para que se produzca comunicación se necesita que tanto el emisor como el receptor utilicen el mismo código.

Existen muchos códigos con los que nos comunicamos día a día. El más común es el idioma. Para que exista comunicación las personas deben hablar el mismo idioma, el idioma es un código.

**El canal:** es el medio a través del cual el mensaje del emisor llega al receptor. Por ejemplo, el canal utilizado entre dos personas que están muy lejos es el teléfono.

**El contexto:** situación en la que se produce la comunicación.



**Inserta**



Cofinanciado por  
la Unión Europea





# EXPLICACIÓN TEÓRICA

## 1.2. Barreras en la comunicación con el cliente.

En todo proceso de comunicación se generan obstáculos que dificultan e incluso anulan el impacto del mensaje que se quiere transmitir.

**Barreras Físicas**

**Barreras Semánticas**

**Barreras Sociográficas**

**Barreras Actitudinales**

**Barreras Psicológicas**




**Inserta**



Cofinanciado por  
la Unión Europea



# ACTIVIDAD 2.

 <b>Inserta</b>	<b>ACTIVIDAD 2</b>	Página 1 / 2
		Fecha cumplimentación:
CURSO: AUXILIAR DE SERVICIOS GENERALES		
MÓDULO: 1. ATENCIÓN AL CLIENTE		
PROVEEDOR DE FORMACIÓN: Instituto FOCAN		
DOCENTE(S):		

## ACTIVIDAD 2. IDENTIFICACIÓN DE LOS ELEMENTOS DE LA COMUNICACIÓN.

A continuación, se presentan 4 textos diferentes. En este sentido, analiza los siguientes textos y contesta a las preguntas relacionadas con la identificación de los elementos de la comunicación.


**TEXTO 1:** En un correo electrónico, la profesora María le escribió a su colega Juan: "Necesitamos reunirnos mañana a las 9:00 AM para discutir el proyecto de ciencias. ¿Te parece bien la hora?"

**TEXTO 2:** Durante una reunión de equipo, el jefe de ventas dijo a sus empleados: "Este trimestre necesitamos aumentar nuestras ventas en un 20%. Quiero que cada uno de ustedes presente sus estrategias el viernes."

**TEXTO 3:** Un estudiante le envió un mensaje de texto a su compañero de clase: "¿Me puedes prestar tus apuntes de matemáticas? Me perdí la clase de hoy."

**TEXTO 4:** En una conferencia, el orador principal comenzó su discurso diciendo: "Bienvenidos a todos. Hoy vamos a explorar las últimas tendencias en tecnología sostenible."

# ACTIVIDAD 2.

 <b>Inserta</b>	<b>ACTIVIDAD 2</b>	Página 2 / 2
		Fecha cumplimentación:
CURSO: AUXILIAR DE SERVICIOS GENERALES		
MÓDULO: 1. ATENCIÓN AL CLIENTE		
PROVEEDOR DE FORMACIÓN: Instituto FOCAN		
DOCENTE(S):		
Contesta a las siguientes preguntas para cada texto: <ol style="list-style-type: none"><li>1. ¿Quién fue el emisor?</li><li>2. ¿Quién fue el receptor?</li><li>3. ¿Cuál fue el mensaje?</li><li>4. ¿Cuál fue el canal?</li><li>5. ¿Qué código se utilizó?</li><li>6. ¿Cuál era el contexto?</li></ol> <p>Tras terminar lo vamos a corregir entre todo el alumnado.</p>		



**Inserta**




Cofinanciado por  
la Unión Europea



Cofinanciado por  
la Unión Europea

# ACTIVIDAD 3.

 <b>Inserta</b>	<b>ACTIVIDAD 3</b>	Página 1 / 2
		Fecha cumplimentación:
CURSO: AUXILIAR DE SERVICIOS GENERALES		
MÓDULO: 1. ATENCIÓN AL CLIENTE		
PROVEEDOR DE FORMACIÓN: Instituto FOCAN		
DOCENTE(S):		


## ACTIVIDAD 3. VIDEO- FORUM: BARRERAS DE LA COMUNICACIÓN.

Tras la visualización del vídeo propuesto anota ejemplos de cada barrera de la comunicación. Una vez lo hayas hecho, piensa en algún momento de tu vida donde te has encontrado con esta barrera. Luego lo comentaremos en clase.

BARRERAS FÍSICAS	BARRERAS SEMÁNTICAS
BARRERAS SOCIOGRÁFICAS	BARRERAS PSICOLÓGICAS



# ACTIVIDAD 3.

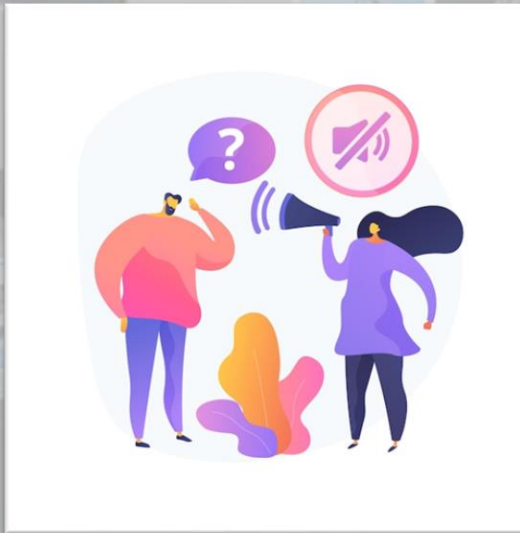
 <b>Inserta</b>	<b>ACTIVIDAD 3</b>	Página 2 / 2
		Fecha cumplimentación:
CURSO: AUXILIAR DE SERVICIOS GENERALES		
MÓDULO: 1. ATENCIÓN AL CLIENTE		
PROVEEDOR DE FORMACIÓN: Instituto FOCAN		
DOCENTE(S):		

Anota otras barreras que te hayan parecido interesantes tras la puesta en común con tus compañeros/as:

- 1:
- 2:
- 3:
- 4:
- 5:

# EXPLICACIÓN TEÓRICA.

**Barreras Físicas:** errores que se producen tanto en el medio como en el canal utilizado para hacer llegar el mensaje, pudiendo llegar a distorsionar incluso anular el mensaje. Estos serían las interferencias, ruidos y otros elementos físicos.



**Barreras Sociográficas:** aquellas interferencias que se producen a causa de elementos tales como la clase social, la edad, la religión, etc., y que a veces producen barreras de difícil solución ya que estas están muy ligadas a las creencias individuales, y son de difícil cambio y transformación.



**Inserta**



Cofinanciado por  
la Unión Europea



# EXPLICACIÓN TEÓRICA.

**Barreras semánticas:** aquellos obstáculos unidos al lenguaje, idioma o educación tanto del emisor como del receptor.



**Barreras actitudinales:** aquellas que se basan en los deseos, necesidades e intereses de las personas. En este caso, las barreras son prácticamente infinitas, ya que los deseos de las personas son tantos como sus percepciones de la vida. Hay que pensar que la mayoría de las veces la comunicación se convierte en un afán por escuchar lo que se quiere escuchar. El filtro, por tanto, más importante es la mente, y esta es guiada por los intereses que a todos les mueven. Serían, por tanto, las barreras que ponen los intereses y deseos a la hora de emitir o recibir la comunicación, con el objeto de conseguirlos.



**Inserta**

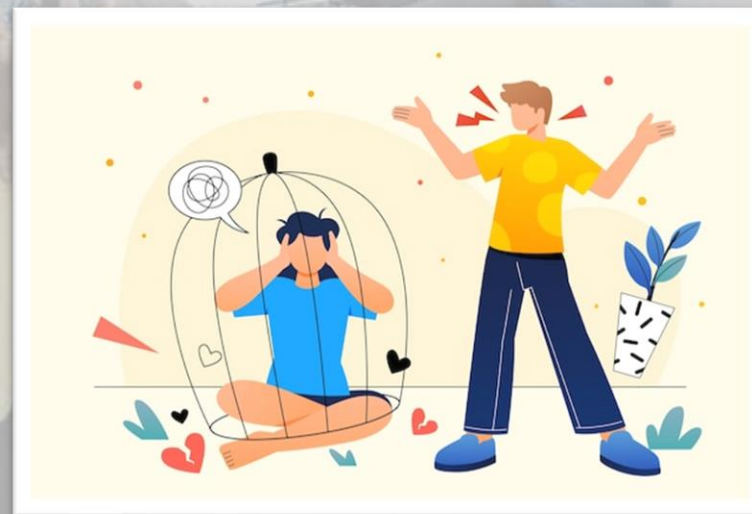


Cofinanciado por  
la Unión Europea



# EXPLICACIÓN TEÓRICA.

**Barreras psicológicas:** son los obstáculos que crea la mente a causa de la personalidad y de las creencias que tiene cada persona, tanto por parte del receptor como del emisor, y que pueden llegar a anular gran parte de la comunicación. Serían, por ejemplo, los prejuicios, pensamientos opuestos, etc.



**Inserta**




Cofinanciado por  
la Unión Europea





# ACTIVIDAD 4.

 <b>Inserta</b>	<b>ACTIVIDAD 4</b>	Página 1 / 4
		Fecha cumplimentación:
CURSO: AUXILIAR DE SERVICIOS GENERALES		
MÓDULO: 1. ATENCIÓN AL CLIENTE		
PROVEEDOR DE FORMACIÓN: Instituto FOCAN		
DOCENTE(S):		

## ACTIVIDAD 4: CASO PRÁCTICO: CONTROL DE ACCESO EFECTIVO.

Tras la lectura en alto del siguiente caso, deberás describir como enfrentar a varias situaciones aplicando los elementos de un proceso de comunicación efectiva.

**Contexto:** Eres un auxiliar de servicios generales en un edificio de oficinas. Tu tarea principal es controlar el acceso al edificio, asegurándote de que solo entren las personas autorizadas y proporcionando información y asistencia a los visitantes.


### Escenario 1: Visitante Confundido

Un visitante, el Sr. Gómez, llega al edificio visiblemente confundido y algo apresurado. Se acerca a ti y te pregunta cómo llegar a la oficina de la empresa "Tech Innovations" para una reunión que comienza en 10 minutos.

### Escenario 2: Acceso Restringido


Una persona, la Sra. Martínez, intenta acceder al edificio diciendo que tiene una entrega urgente para una de las oficinas. Sin embargo, su nombre no está en la lista de personas autorizadas para ingresar.

# ACTIVIDAD 4.

 <b>Inserta</b>	<b>ACTIVIDAD 4</b>	Página 2 / 4 Fecha cumplimentación:
CURSO: AUXILIAR DE SERVICIOS GENERALES		
MÓDULO: 1. ATENCIÓN AL CLIENTE		
PROVEEDOR DE FORMACIÓN: Instituto FOCAN		
DOCENTE(S):		


**Responde como te comunicarías y que dirías en el escenario 1:**

# ACTIVIDAD 4.

 <b>Inserta</b>	<b>ACTIVIDAD 4</b>	Página 3 / 4
		Fecha cumplimentación:
CURSO: AUXILIAR DE SERVICIOS GENERALES		
MÓDULO: 1. ATENCIÓN AL CLIENTE		
PROVEEDOR DE FORMACIÓN: Instituto FOCAN		
DOCENTE(S):		

Responde como te comunicarías y que dirías en el escenario 2:

# ACTIVIDAD 4.

 <b>Inserta</b>	<b>ACTIVIDAD 4</b>	Página 4 / 4
		Fecha cumplimentación:
CURSO: AUXILIAR DE SERVICIOS GENERALES		
MÓDULO: 1. ATENCIÓN AL CLIENTE		
PROVEEDOR DE FORMACIÓN: Instituto FOCAN		
DOCENTE(S):		

**Tras esto vamos a poner en común con el resto del grupo las diferentes respuestas. Elementos clave a tener en cuenta:**

- **Claridad:** ¿Fue el mensaje claro y fácil de entender?
- **Precisión:** ¿Se proporciona información precisa y relevante?
- **Interés:** ¿Se muestra empatía y se atiende las necesidades del visitante?
- **Oportunidad:** ¿Se eligió el momento adecuado para transmitir cada parte del mensaje?
- **Lenguaje Común:** ¿Se usó un lenguaje accesible y comprensible para el visitante?
- **Feedback:** ¿Se verificó si el visitante entendió correctamente la información?
- **Actitudes:** ¿Qué actitudes debemos mostrar los auxiliares hacia nosotros mismos, el tema y el visitante?



# EXPLICACIÓN TEÓRICA

## 1.3. Elementos de un proceso de comunicación efectiva

- **Claridad.** Los mensajes deben ser comprensibles, por lo que se debe evitar la confusión, la ambigüedad y las malas interpretaciones siempre que se pueda.
- **Precisión.** Hay que intentar evitar dar demasiadas vueltas a las cosas o incluir datos e informaciones utilizadas como relleno y que no aporten nada al mensaje. Transmitir de forma completa y detallada es tener precisión.
- **Interés.** El mensaje ha de interesar al receptor, porque en caso contrario ni se escucharía. Hay que tener en cuenta los deseos y necesidades del receptor y adaptarlos al mensaje, de forma que se genere una reacción positiva.
- **Oportunidad.** El mensaje debe transmitirse en el momento idóneo ya que de lo contrario generará un efecto inverso.
- **Utilizar un lenguaje común.** Es decir, que el receptor se vea reflejado en la forma y en el fondo con lo que la otra persona expone.



**Inserta**



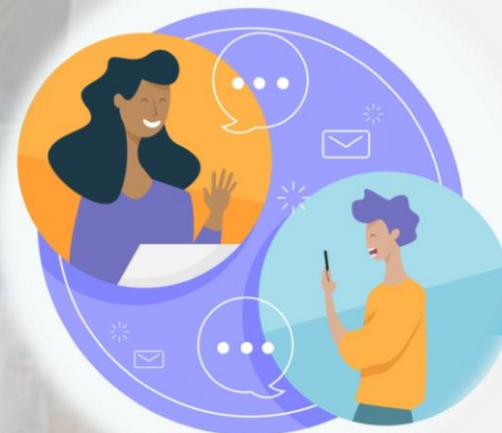
Cofinanciado por  
la Unión Europea



# EXPLICACIÓN TEÓRICA

Para lograr una comunicación efectiva hay que seguir unas pautas y estrategias determinadas por:

- **Tolerancia.** Practicando la capacidad de pensar en los deseos y creencias de los demás se facilita a la mente una mejor comprensión de otros puntos de vista.
- **Medir los niveles de ideas con prejuicios** es una muy buena forma de plantearse un cambio de mentalidad que ayude a la comunicación. Por ejemplo, si a alguien no le gusta de antemano un tipo determinado de persona, puede pensar en los elementos positivos de la relación con él, poder venderle, aprender a tratar a los demás, de abrir la mente a nuevos conceptos y realidad personales y profesionales, etc.
- **Uso discreto del lenguaje técnico.** Si se utiliza un lenguaje excesivamente técnico con el interlocutor se puede generar una sensación de rechazo si no es seguro que dichos elementos son entendidos.



**Inserta**

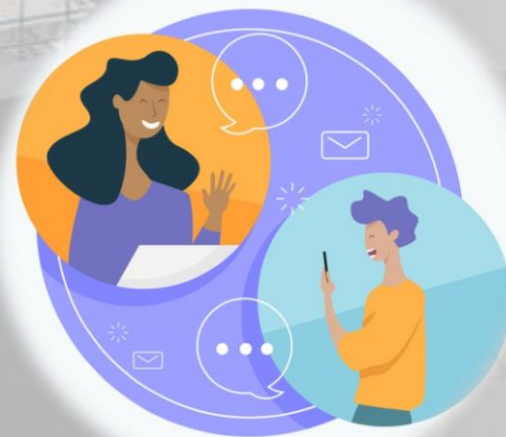


Cofinanciado por  
la Unión Europea



# EXPLICACIÓN TEÓRICA

- **El hábito de fingir atención.** Cuando se escucha de forma selectiva solo se atiende a una parte que se considera importante, mientras que el resto no se ve así, y se estará escuchando pero no oyendo. El emisor piensa que se le está prestando atención cuando la relación es bien distinta, ya que se está simulando dicha escucha. Hay que anular este hábito, ya que es realmente perjudicial para la comunicación.
- Se debe también **eliminar la tendencia a fijarse más en lo que ocurre alrededor del emisor**, o en su apariencia física, que en lo que en realidad está comunicando. Se debe ejercitar el poder de concentración para vencer dicho hábito negativo.



**Inserta**



Cofinanciado por  
la Unión Europea





# EXPLICACIÓN TEÓRICA

- Hay que intentar **prestar atención al conjunto de la comunicación**, no centrándose exclusivamente en detalles o datos e intentar retenerlos, ya que se pierde la visión del conjunto, así como prestar atención a algunas palabras o matices que parezcan complicados o difíciles.
- Otro elemento fundamental que fomenta la escucha es el **autocontrol**, ya que al contener los impulsos se consigue no juzgar hasta comprender de forma integral el mensaje.
- El **entrenamiento de una mente abierta** es productivo y posible, y hay que desarrollarlo interpretando las palabras más emotivas y no reaccionando ante ellas.



**Inserta**




Cofinanciado por  
la Unión Europea





# ACTIVIDAD 5

 <b>Inserta</b>	<b>ACTIVIDAD 5</b>	Página 1 / 2
		Fecha cumplimentación:
CURSO: AUXILIAR DE SERVICIOS GENERALES		
MÓDULO: 1. ATENCIÓN AL CLIENTE		
PROVEEDOR DE FORMACIÓN: Instituto FOCAN		
DOCENTE(S):		

## ACTIVIDAD 5: ROLE PLAY: SIMULACIÓN DE UN AUXILIAR DE SERVICIOS GENERALES

Se realizará una pequeña simulación sobre cómo debe actuar un Auxiliar de Servicios Generales. Para ello, se asignarán dos roles:


1. Auxiliar de Servicios Generales.
2. Personas que van a acceder a la instalación.

Se determinará una zona para realizar la simulación. El docente se encargará de dar las indicaciones pertinentes siempre dejando espacio para la propia capacidad de resolución de problemas por parte del alumnado.

### NORMAS PARA LA REALIZACIÓN DE LA SIMULACIÓN:

1. Hablar en tono moderado y sin generar ruidos innecesarios.
2. Respetar los roles asignados.
3. Respetar las indicaciones que da el/la docente para el desarrollo de la actividad.
4. Manifestar las dudas en orden y respetando el turno de palabra.

# ACTIVIDAD 5.

 <b>Inserta</b>	<b>ACTIVIDAD 5</b>	Página 2 / 2
		Fecha cumplimentación:
CURSO: AUXILIAR DE SERVICIOS GENERALES		
MÓDULO: 1. ATENCIÓN AL CLIENTE		
PROVEEDOR DE FORMACIÓN: Instituto FOCAN		
DOCENTE(S):		
<b>RESPONDE A LAS SIGUIENTES PREGUNTAS TRAS LA REALIZACIÓN DE LA SIMULACIÓN.</b>		
¿Qué dificultades han surgido en la realización de la simulación?		
¿Qué has aprendido de esta práctica?		

# EXPLICACIÓN TEÓRICA

La **escucha activa** se está convirtiendo en el estudio de la comunicación en una de las bases de todas las relaciones entre las personas. La atención al cliente, como tarea fundamental del mundo de la empresa, acoge dichas técnicas como el soporte para que sea la eficacia y la rentabilidad del tiempo utilizado la máxima posible.

Los **elementos** que facilitan la escucha activa son:

- Prepararse interiormente para escuchar.
- Observar al otro: identificar el contenido de lo que dice, los objetivos y los sentimientos.
- Expresar al otro que le escuchas con comunicación verbal (ya veo, umm, uh, etc.) y no verbal (contacto visual, gestos, inclinación del cuerpo, etc.).



**Inserta**



Cofinanciado por  
la Unión Europea



# EXPLICACIÓN TEÓRICA

**Los elementos que tenemos que evitar en la escucha activa son:**

- No distraernos, porque distraerse es fácil en determinados momentos.
- No interrumpir al que habla.
- No juzgar.
- No ofrecer ayuda o soluciones prematuras.
- No rechazar lo que el otro este sintiendo, por ejemplo: "no te preocupes, eso no es nada".
- No contar "tu historia" cuando el otro necesita hablarte.
- No contra argumentar. Por ejemplo: el otro dice "me siento mal" y tu respondes "y yo también".
- Evitar el "síndrome del experto": ya tienes las respuestas al problema de la otra persona, antes incluso de que te haya contado la mitad.



**Inserta**




Cofinanciado por  
la Unión Europea





# ACTIVIDAD 6

 <b>Inserta</b>	<b>ACTIVIDAD 6</b>	Página 1 / 1
		Fecha cumplimentación:
CURSO: AUXILIAR DE SERVICIOS GENERALES		
MÓDULO: 1. ATENCIÓN AL CLIENTE		
PROVEEDOR DE FORMACIÓN: Instituto FOCAN		
DOCENTE(S):		

## ACTIVIDAD 6: CASO PRÁCTICO: ESCUCHA ACTIVA EN LA RECEPCIÓN.

Tras la lectura en alto del siguiente caso práctico, deberás responder a 4 preguntas. A continuación, se generará un debate en el aula para poner en común las ideas planteadas.

### CASO PRÁCTICO.

El Sr. Martínez llega a la recepción del edificio de oficinas visiblemente molesto. Se acerca al auxiliar de servicios generales y expresa su frustración porque un paquete importante que debía recibir hoy no ha llegado. El auxiliar de servicios generales lo escucha atentamente, mantiene contacto visual y asiente con la cabeza mientras el Sr. Martínez habla. Luego, el auxiliar dice: "Entiendo que esté frustrado, Sr. Martínez. Usted esperaba recibir un paquete importante hoy y no ha llegado. ¿Podría decirme si tiene un número de seguimiento o algún detalle adicional sobre el paquete para que podamos verificarlo?". El Sr. Martínez proporciona más información y el auxiliar toma nota, repitiendo algunos detalles clave para confirmar la información. Finalmente, el auxiliar promete seguir investigando y actualizar al Sr. Martínez lo antes posible.

### Preguntas:

- ¿Cómo demostró el auxiliar de servicios generales que estaba escuchando activamente?
- ¿Qué técnicas de escucha activa se utilizaron (parfraseo, preguntas abiertas, lenguaje corporal, etc.)?
- ¿Cómo reaccionaron los visitantes a la escucha activa del auxiliar de servicios generales?
- ¿Qué se podría haber hecho mejor?

# AUTOEVALUACIÓN

La comunicación, al contrario que la información, es unidireccional.

Seleccione una:

- Verdadero
- Falso



**Inserta**



Cofinanciado por  
la Unión Europea



# AUTOEVALUACIÓN

Entre los elementos de la comunicación encontramos emisor, canal y mensaje.

Seleccione una:

- Verdadero
- Falso



**Inserta**



Cofinanciado por  
la Unión Europea



# AUTOEVALUACIÓN

En todo proceso de comunicación se generan obstáculos que dificultan e incluso anulan el impacto del mensaje que se quiere transmitir. Entre las barreras encontramos físicas, semánticas, sociográficas y universales.

Seleccione una:

- Verdadero
- Falso



**Inserta**



Cofinanciado por  
la Unión Europea





# AUTOEVALUACIÓN

Uno de los elementos fundamentales en el proceso de comunicación efectiva es la **CLARIDAD**. Los mensajes deben ser comprensibles, por lo que se debe evitar la confusión, la ambigüedad y las malas interpretaciones siempre que se pueda.

Seleccione una:

- Verdadero
- Falso



**Inserta**



Cofinanciado por  
la Unión Europea



# AUTOEVALUACIÓN

En la escucha activa debemos evitar no interrumpir al que habla

Seleccione una:

- Verdadero
- Falso



**Inserta**



Cofinanciado por  
la Unión Europea



# CONCLUSIÓN

## ¿Qué hemos aprendido en la sesión de hoy?

La **comunicación** es bidireccional, ya que alguien emite un mensaje y otra persona es la que lo recibe, pero al hacerlo suyo reacciona ante dicho mensaje, con lo cual posteriormente le transmitirá al emisor inicial las consecuencias provocadas por dicho mensaje.

En todo proceso de comunicación **se generan obstáculos** que dificultan e incluso anulan el impacto del mensaje que se quiere transmitir.

En la **escucha activa** se lleva a cabo el esfuerzo de ir entendiendo y procesando en la mente todos los elementos, implícitos, verbales o no verbales, emocionales e informativos, con el objetivo de captar el máximo de la comunicación.



**Inserta**



Cofinanciado por  
la Unión Europea



# FIN DE LA SESIÓN

**¡MUCHAS GRACIAS POR SU ATENCIÓN!**

ESPERO QUE LA SESIÓN LE HAYA RESULTADO MOTIVADORA.

EN LA PRÓXIMA SESIÓN VEREMOS CON MÁS DETENIMIENTO LAS  
TÉCNICAS DE ATENCIÓN BÁSICA A CLIENTES.

**¡HASTA MAÑANA!**



**Inserta**



Cofinanciado por  
la Unión Europea

