



Colegio Tecnológico Pulmahue  
Rancagua

## GUIA CONTENIDOS ATENCIÓN AL CLIENTE – 3° MEDIO

Muy buenas tardes dejo a continuación los contenidos que debíamos ver en esta semana que van a continuación de lo último que vimos el día Martes 10.

### **La habilidad de escuchar:**

Vimos que hay una habilidad de preguntar, pero también nos encontramos con la habilidad de escuchar, que es esencial en el proceso de la comunicación y especialmente al momento de la atención de público.

El escuchar va más allá de lo que nosotros oímos con nuestros oídos, que significa escuchar con la mente.

Hay que escuchar los hechos y los sentimientos, por qué, las personas se expresan con ambos elementos y la respuesta tiene que contemplar hechos y sentimientos.

Es necesario involucrarse activamente en la conversación y escuchar lo que está diciendo el cliente en ese momento. Con gestos y palabras transmitirle que uno comprende la situación (de aquí nace la empatía con el cliente) y ofrecer la o las soluciones que están dentro del compromiso que se tenga con él.

Nunca se debe prejuzgar, en general la apariencia o el aspecto exterior de un cliente, no debe ser la pauta para juzgar si este puede o no comprar un producto o servicio, ya que, se corre el riesgo de perder un cliente o por el contrario perder un negocio importante.

### **LAS APARIENCIAS ENGAÑAN**

**Actividad:**

**Realizar en una plana un resumen visto de los tres contenidos ya pasados:**

- Los propósitos de la comunicación.
- La habilidad de preguntar.
- La habilidad de escuchar.