

NUEVAS TÉCNICAS PARA EL DESEMPEÑO EFICIENTE DE LAS ASISTENTES DE GERENCIA



Lic. Adm. MBA César Augusto
Atoche Pachcerres

- **Licenciado en Administración de Empresas por la Universidad de Piura (UDEP).**
- **Magíster en Administración (MBA) con mención en Negocios Internacionales por la Universidad del Pacífico (UP).**
- **Estudios de Doctorado en Ciencias Administrativas por la Universidad Nacional de Piura (UNP).**
- **Diploma de Postgrado en Marketing Internacional e Investigación de Mercados por la Universidad Nacional de Piura (UNP).**
- **Profesor Principal adscrito a la Facultad de Ciencias Administrativas UNP y Jefe de Departamento Académico.**
- **Decano del Colegio Regional Piura de Licenciados en Administración (2009-2010)**

- **DINÁMICA: TEST NEURONAL**

(1).- TÉCNICAS EFICACES DE CÓMO PODEMOS APOYAR AL DIRECTIVO

- La secretaria como Asistente Ejecutivo, Asistente de Gerencia, Asistente de Directorio.
- Más tareas y responsabilidades que le exigen mantenerse actualizado en nuevas habilidades y competencias.
- Asistente Ejecutivo Multifuncional, con conocimientos en:
 - Idiomas
 - Herramientas de informática
 - Negocios
 - Recursos humanos
 - Contabilidad
 - Marketing
 - Gestión empresarial
 - Compras
 - Inversiones
 - Finanzas **Y ...**

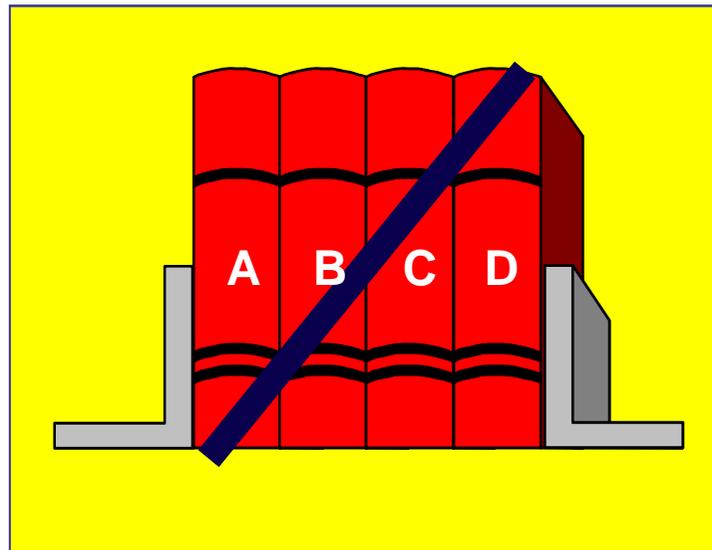
ORDENAR

**“AQUELLO QUE NECESITO, DEBO
ENCONTRARLO FÁCILMENTE”**



ORDENAR

Es colocar los objetos **requeridos** en nuestro trabajo, de acuerdo a un método establecido, dándoles una **ubicación específica** que facilite su localización, disposición y regreso al mismo lugar, después de ser usados.



SU SIGNIFICADO ...



EN LA OFICINA



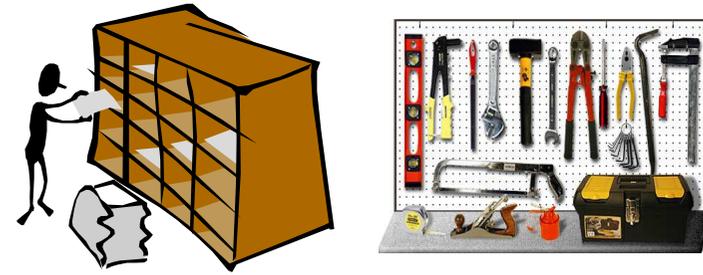
EN PRODUCCIÓN



EN ALMACENES

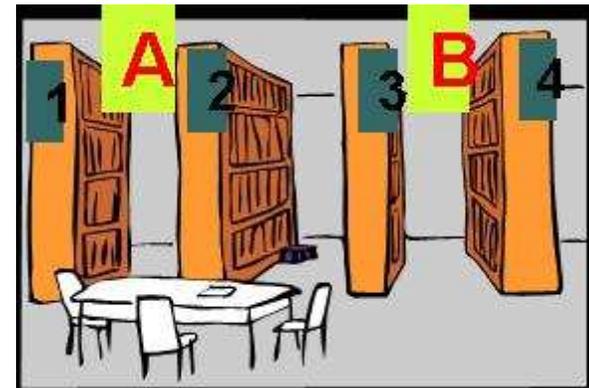
¿Cómo ordenar el área de trabajo?

- Un lugar para cada cosa y cada cosa en su lugar.



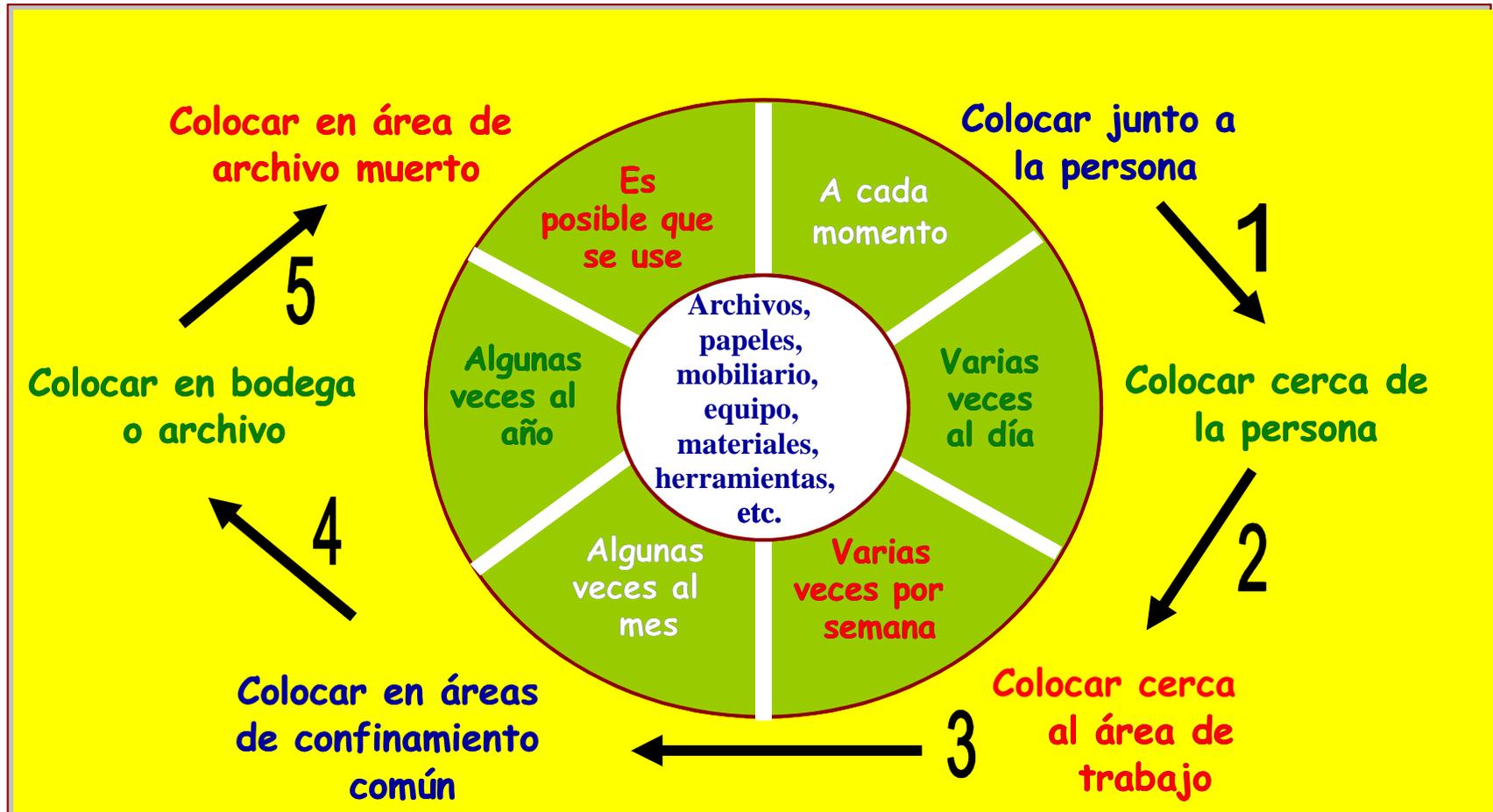
- Identifica cada cosa.
- Usa colores por cada grupo de cosas.

- Señaliza los lugares.
- Usa marcas para establecer niveles mínimos o máximos de algún artículo.



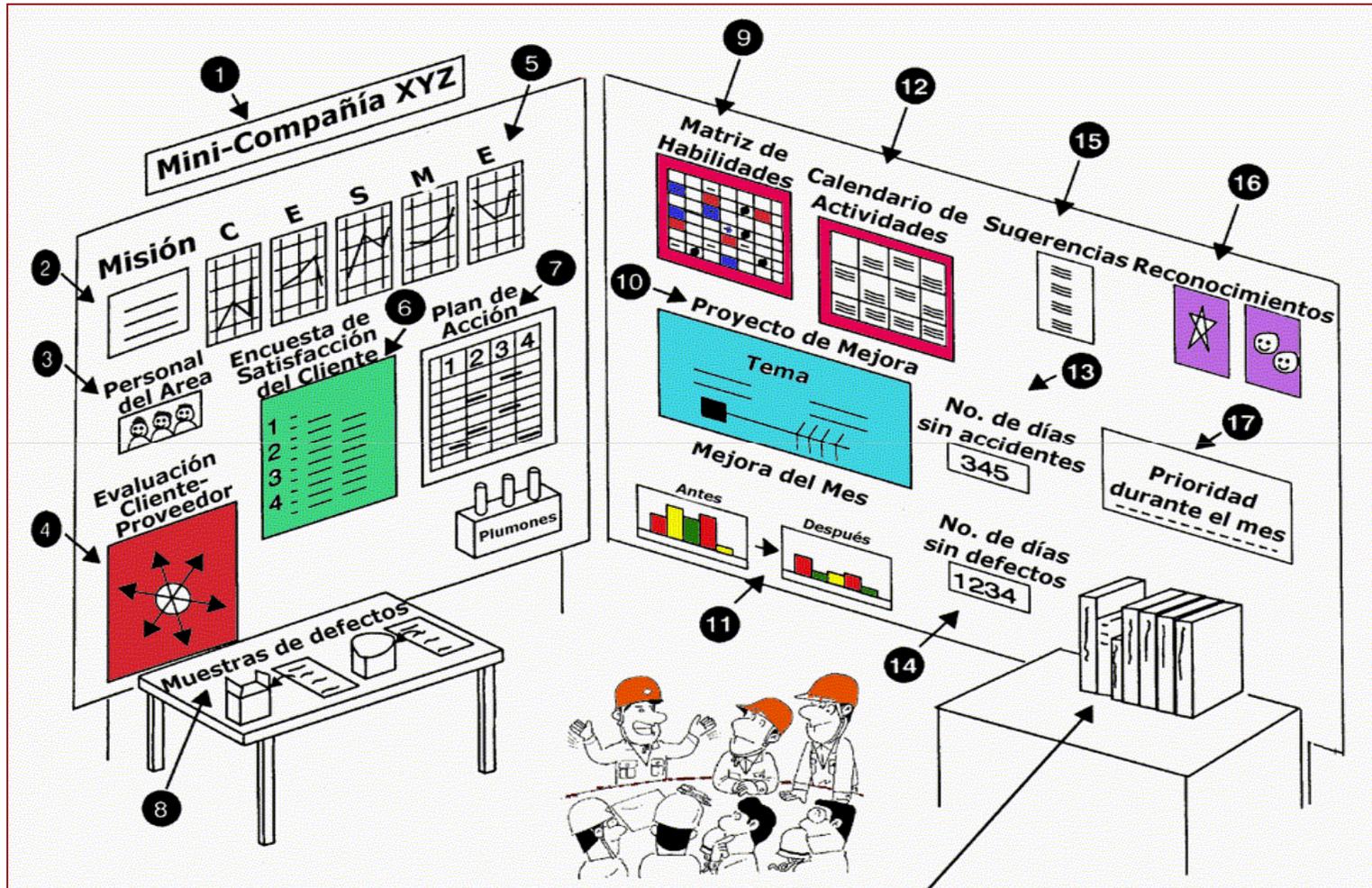
¿Qué criterios usar para ordenar?

Ubicación de objetos según frecuencia de uso



Cuando termines de utilizar una cosa, regrésala a su lugar asignado, de esta manera promueves el orden y la disciplina.

¿Qué les parece?



CADA PUESTO DE TRABAJO = "MINIEMPRESA"

Beneficios del ordenamiento

- ❑ Nos ayuda a encontrar fácilmente los objetos o documentos de trabajo, economizando tiempos y movimientos.
- ❑ Facilita el retorno de los objetos utilizados a su lugar de origen.
- ❑ Ayuda a identificar cuando falta algo.
- ❑ Ofrece una mejor apariencia.



No me toques nada de nada,
yo conozco "mi orden" ...
¿Qué les parece?

ENTONCES, A RE-ORDENAR NUESTRA ÁREA DE TRABAJO



- Rotular áreas de Oficinas, Almacenamiento y Producción.
- Señalizar las áreas de trabajo y las de tránsito.
- Elaborar un plano de la institución o empresa u organización.
- Realizar codificación y fichas de maquinaria.
- Realizar inventario-kardex de MP, insumos, PT, herramientas.
- Implementar depósitos temporales para los residuos o basura.
- Establecer brigadas de limpieza de las áreas de trabajo.

(2).- LA FILOSOFÍA DE TRABAJAR EN EQUIPO Y EL CLIMA ORGANIZACIONAL

- **El BID** promueve la gestión integrada del agua y otros recursos existentes en la cuenca:
 - Suelo
 - Vegetación
 - Participación de los beneficiarios
 - Suministro de agua potable y alcantarillado
 - Tratamiento de aguas servidas
 - Riego.

- Los criterios para aprobar proyectos referidos a lo anterior son:
 - **Eficiencia** (que permitan obtener los máximos beneficios netos posibles)
 - **Eficacia de costos** (que reduzcan al mínimo los costos)
 - **Impacto** (repercusiones no monetizadas en un marco de objetivos múltiples tales como:
 - Mejor utilización y calidad de los recursos hídricos a través de la reducción de las pérdidas de los sistemas de agua
 - Aplicación de políticas óptimas de determinación de precios o de comercialización del agua
 - Programas de privatización y descentralización
 - Regulación de la descarga de aguas residuales
 - Control y aplicación coercitiva de normas sobre calidad del agua
 - Programas de conservación de suelos y aguas
 - Control de la contaminación en fuentes no puntuales y medidas de conservación del agua y el suelo)

Hábitos del usuario consciente



Mantén cerrada la llave del lavamanos mientras te afeitas y te cepillas, ábrela solo cuando necesites enjuagarte.



Si necesitas regar plantas y jardines, utiliza regaderas y recuerda que es más aprovechable hacerlo en horas nocturnas, cuando se reduce la evaporación que produce la luz solar.



Cierra la llave de la ducha mientras te enjabonas. Ábrela cuando vayas a enjuagarte.



Si se te presenta una fuga de considerable magnitud en la casa, cierra inmediatamente la llave de paso, para evitar grandes pérdidas.

Hábitos del usuario consciente



Siempre que salgas de casa, asegúrate de cerrar bien la llave de paso, así evitarás el riesgo de una posible fuga cuando no estés en el hogar.



Puedes mantener limpio el frente de tu casa usando la escoba. No desperdicies el agua lavando las aceras con la manguera.



Corrige los fugas en las instalaciones sanitarias de tu casa: duchos, inodoros, lavamanos y fregaderos.



Cuando necesitas lavar tu carro sustituye la manguera por un cubo.

...Dar respuestas a los nuevos tiempos...



(3).- ORGANIZACIÓN DE LA AGENDA DE TRABAJO

- Iniciar expedientes y trámites.
- Evitar y derivar llamadas o visitas inoportunas.
- Gestión interna de expedientes.
- Registro de movimientos internos.
- Gestión de expedientes ante mesa de partes.
- Clasificación y decreto de pases.
- Tramitación de asuntos ingresados o generados en el área (notas, memorandos, recursos)
- Atención de consultas externas e internas.
- Atención al público interno y externo.
- Atención de consultas telefónicas.

(3).- ORGANIZACIÓN DE LA AGENDA DE TRABAJO

- Elaboración y entrega con notificación de certificados y constancias.
- Publicación y difusión de las decisiones adoptadas por la Administración.
- Corroboración y reclamo de notificaciones.
- Actualización de índice y archivo.
- Armado de listados con circulares para cada una de las áreas.
- Confección de lista para notificación por parte de cada área.
- Realización de memos.
- Autorización de claves a nuevos usuarios.
- Registro de notificación del personal de las resoluciones de la Administración.
- Seguimiento de notificación electrónica a funcionarios con reserva de cargo, en comisión y con becas en el exterior, por telegramas o a domicilio.

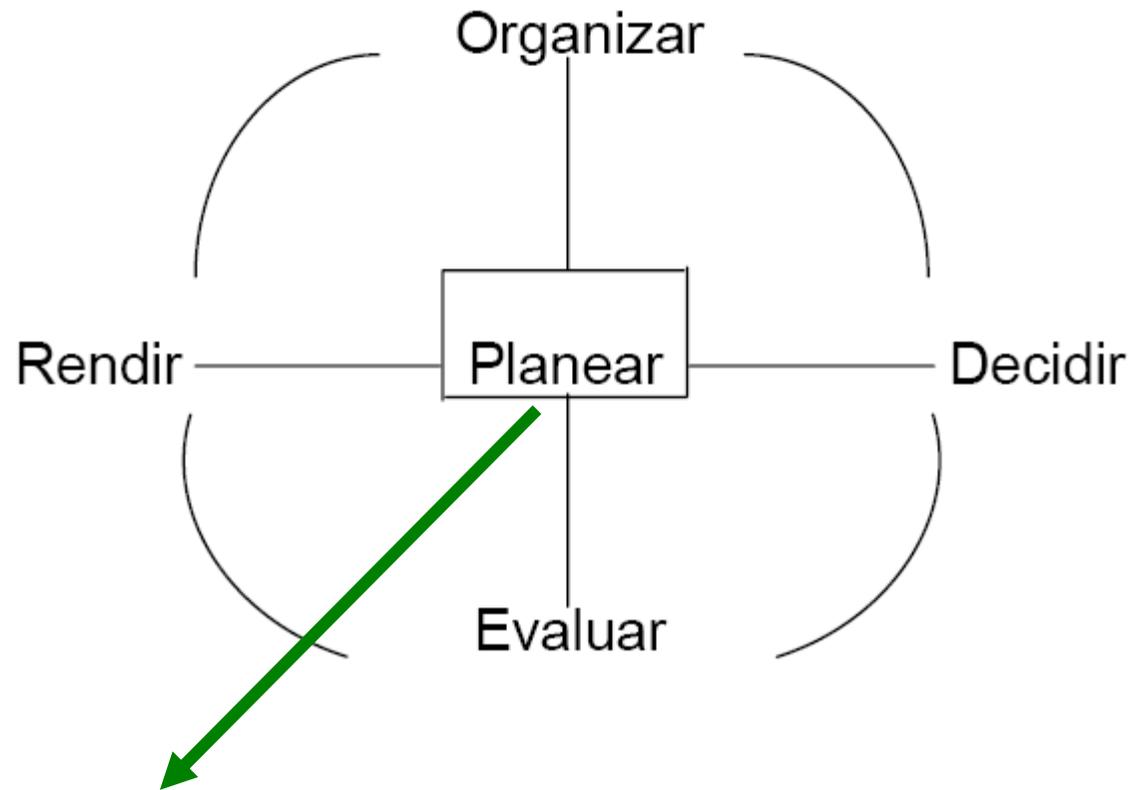
(3).- ORGANIZACIÓN DE LA AGENDA DE TRABAJO

- Reclamo de notificaciones al personal fuera de la empresa cuando exceden los plazos.
- Gestión de correspondencia, repartir lo que ingresa.
- Coordinación de citas y reuniones.
- Elaboración de notas, solicitudes y respuestas a organismos externos.
- Administrar la recepción, distribución y expedición de las comunicaciones.
- Fotocopiar la documentación.
- Ejecución de pedidos de útiles y de servicios, así como recepción de pedidos y su posterior almacenamiento.
- Control y mantenimiento del stock necesario de materiales.
- Elaboración de proyectos de renunciaciones y ceses.

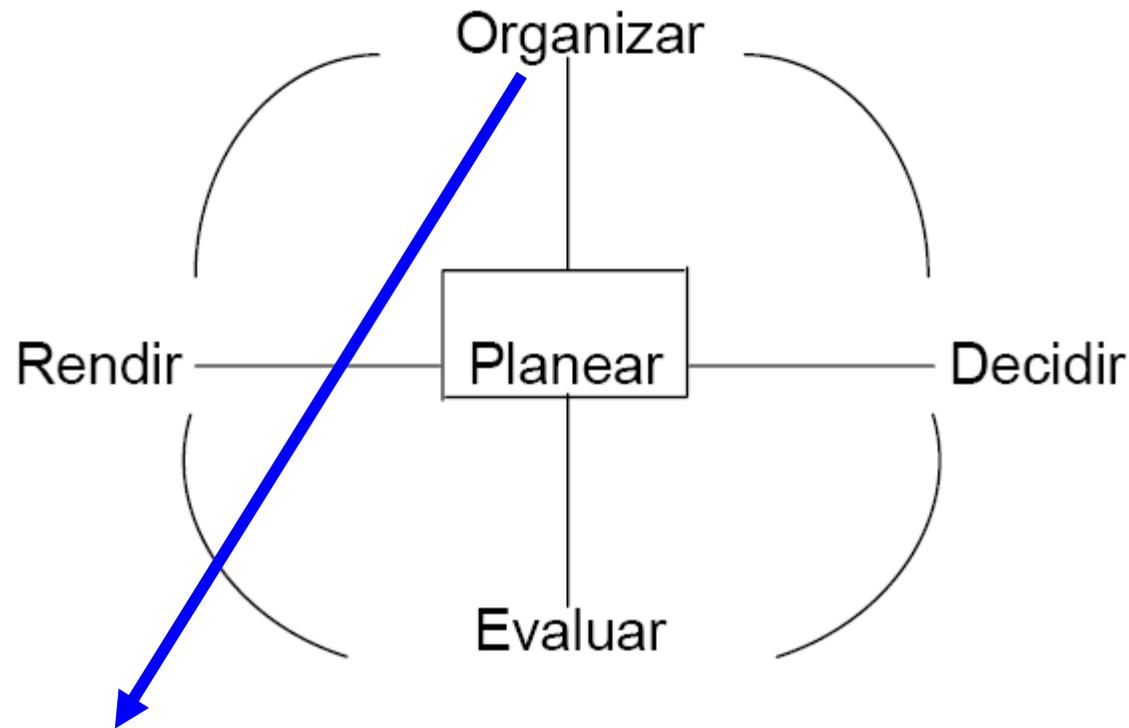
(3).- ORGANIZACIÓN DE LA AGENDA DE TRABAJO

- Típeo de documentos, proyectos, oficios, cartas.
- Velar, en lo pertinente, por la confidencialidad de la documentación.
- Mantener actualizada y custodiar la biblioteca.
- Recepción de facturas para su conformación y autorización de pago.
- Realización del Inventario y sus controles posteriores.
- Coordinar con otros servicios la ejecución de trámites.
- Recepción y trámite de alquileres.
- Coordinar con Asesoría Jurídica trámites respectivos.

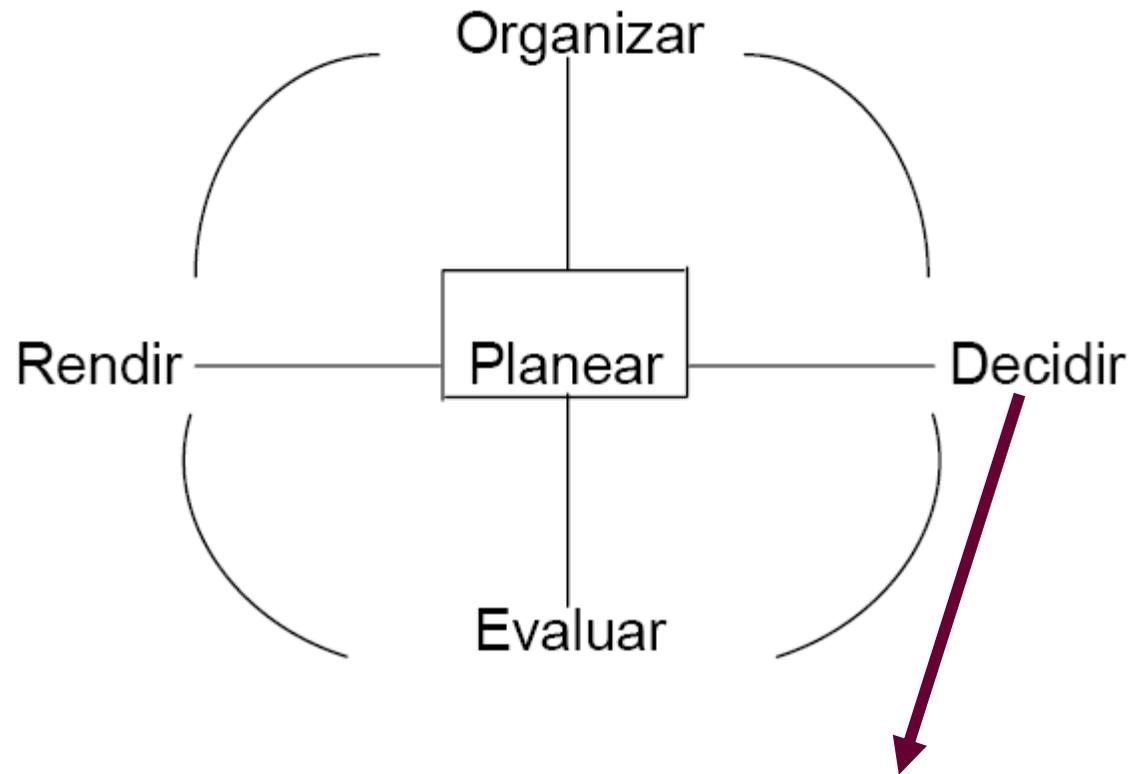
Entonces, la agenda de trabajo se debe ...



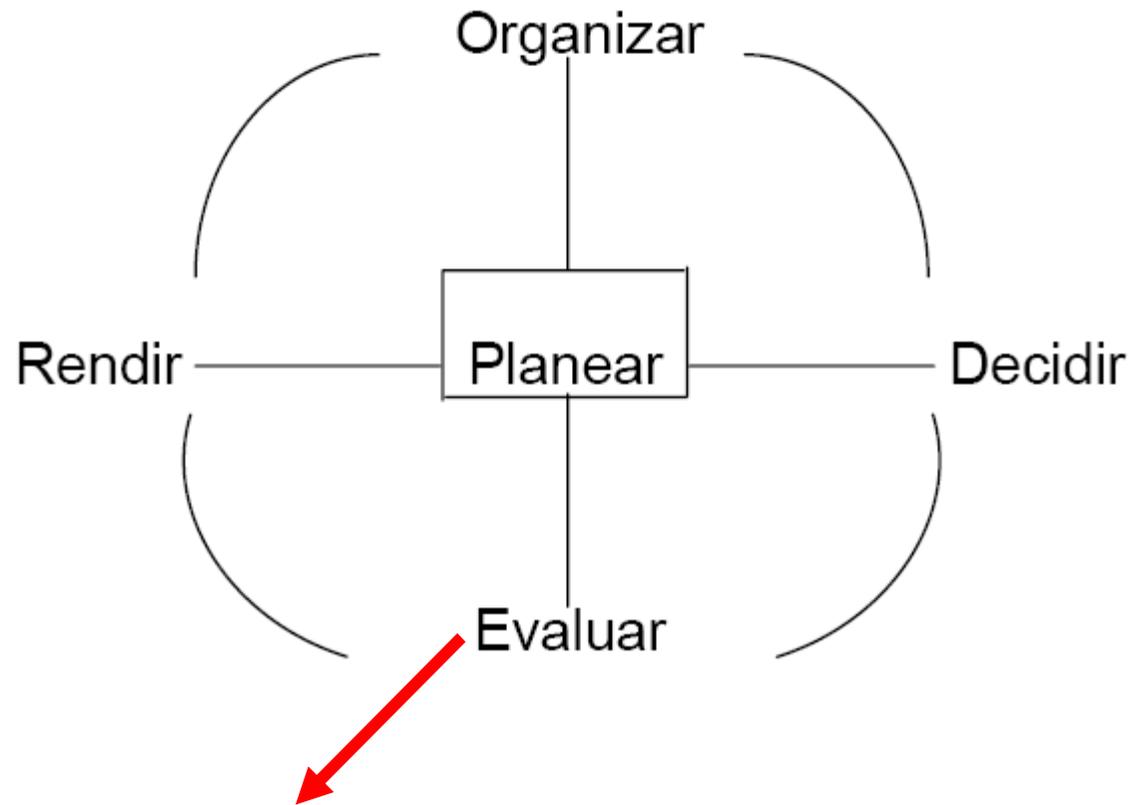
- Compartir la elaboración de los diagnósticos realizados en las instituciones de la Junta para la el Diseño de su Plan de Desarrollo Institucional, mediante un seminario con exposiciones que permita reflexionar sobre el entorno y compartir las formas de diseño y elaboración de los planes de desarrollo de los miembros.



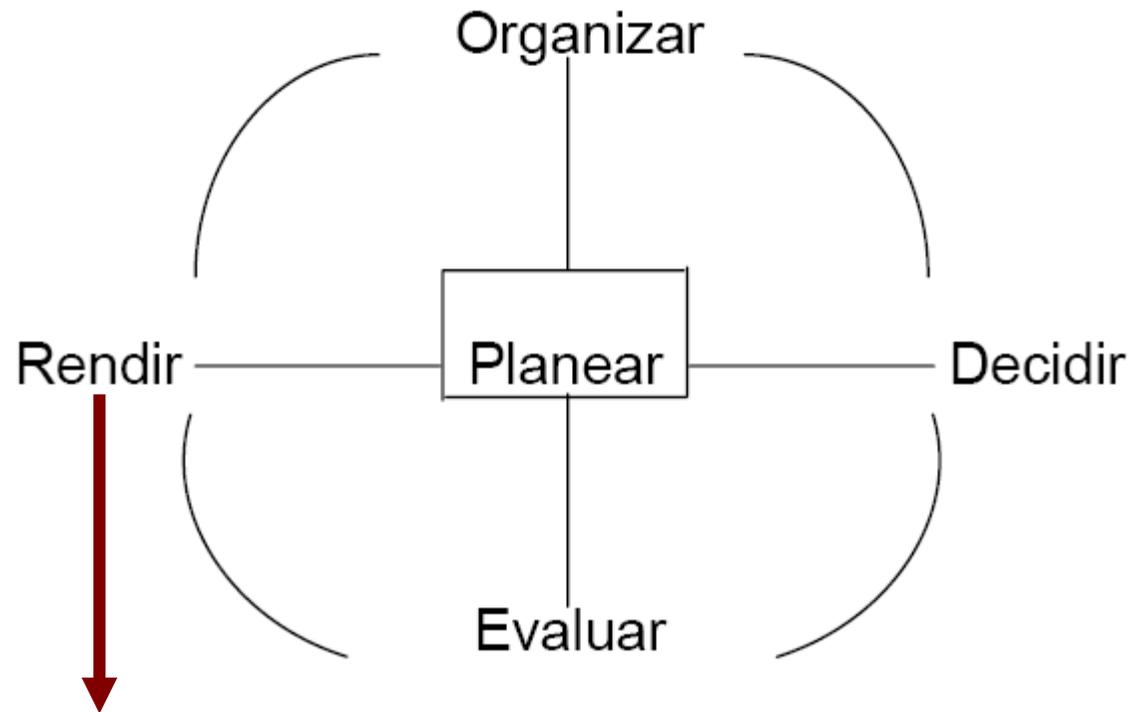
- Conocer y comprender la estructura orgánica y funcional de las Instituciones de la Junta Nacional mediante la exposición y análisis de sus estructuras organizacionales u organigramas con la finalidad de compartir los enfoques y conceptos en estructura y funciones de cada miembro.



- Conocer y comprender los Sistemas de Información que practican los miembros de la Junta Nacional, a efectos de intercambiar experiencias y retroalimentar las posibles mejoras.



- Exponer las experiencias de mejoras de procesos administrativos para generar un efecto multiplicador con reducción de costos y aumento de impactos.



- Rendir cuentas es conocer y compartir la forma en que los miembros de la Junta Nacional presentan ante la sociedad el desarrollo Institucional y la respuesta de la sociedad para su retroalimentación y autovaloración. Es una buena estrategia de mejoramiento de la imagen institucional que puede retroalimentarse con proyectos de fortalecimiento entre ellas.

(4).- ORGANIZACIÓN DE REUNIONES

Antes de la reunión

- Verifica el acta o el informe de la reunión anterior.
- Coordina con el superior la agenda de la reunión y el horario.
- Define los invitados.
- Verifica que el local para la reunión ofrezca buenas condiciones: accesos, paredes lisas, buena iluminación, buena ventilación, pocos ruidos, ausencia de mal olor, llaves del lugar, quién abrirá y cerrará el local antes y después de la reunión.

Durante la reunión

- Presentación de los participantes nuevos.
- Recordar la secuencia de la reunión:
 - Lectura y aprobación del acta anterior.
 - Informes
 - Pedidos
 - Orden del día
- Respetar la secuencia.
- Respetar el horario previsto.
- Anuncio de la próxima reunión – Fecha, hora y local.

Después de la reunión

- Elaborar el acta para distribuirla por e-mail, tanto a los asistentes como inasistentes.
- Llamar a los asistentes que tienen alguna responsabilidad predefinida para recordárselos y ofrecerles ayuda.
- Iniciar la preparación para la próxima reunión.

(4).- ORGANIZACIÓN DE RECEPCIÓN DE VISITANTES

1. Prever una zona donde los visitantes puedan ser atendidos.
2. La zona de espera debe tener unas características óptimas para que nuestros visitantes se sientan cómodos: colores claros, luz no demasiado tenue ni potente (a ser posible natural), una temperatura agradable (entre 22 y 24°), con ventilación apropiada, un olor agradable y si hay música, que sirva de fondo, nunca de protagonista, muebles, bebidas, revistas o periódicos para leer.
3. Establezca diferentes zonas de espera según el tipo de visita y así evitará que coincidan los visitantes.
4. Sea hospitalario con sus visitas y deje a su disposición algún tipo de lectura, como por ejemplo, su revista corporativa o también son una buena opción, las revistas del sector. Otra cuestión interesante es que la persona de recepción le ofrezca algo de beber, como un vaso de agua o café.

- 5. El tiempo es oro, evite que sus invitados esperen demasiado,** especialmente cuando la reunión se ha fijado con anterioridad. La puntualidad es obligada tanto para el que visita como para el que recibe.
- 6. Si tiene que hacer esperar a su visita más de diez minutos, disculpe la tardanza y dé una breve explicación.** Si se prevé que la reunión se retrasará más, debe hacer que alguien se disculpe en su nombre y avise al interesado sobre el tiempo de espera, para que éste actúe en consecuencia.
- 7. Observe y planifique con atención que todas las personas que forman parte de la cadena de recepción, sigan las mismas normas de cortesía:** personal de seguridad, de recepción, de secretaría, directivos. Una vez definida la filosofía de la organización todos los miembros de ésta, deben de implementarla con el mismo grado de compromiso.

- 8. Establezca una jerarquía a la hora de atender las visitas.** Defina quién recibe y cómo hacerlo. A mayor importancia de la visita, mayor deferencia a la hora de recibirle. Establezca normas y prioridades al respecto.
- 9. Es conveniente que la persona que atiende al recién llegado,** bien como interlocutor o como guía, se identifique, salude y **le indique cómo se va a proceder.** Por ejemplo: “Vamos a ir a mi despacho” o “le voy a llevar al despacho de D. Julián Gómez”. Evitar que nuestro visitante se sienta perdido o desorientado, es necesario que la visita sepa en todo momento, dónde está y quién le atiende.
- 10. Una vez que la visita es recibida por su interlocutor, éste debe actuar cómo un buen anfitrión.** Saludar de forma firme y sincera, invitar al visitante a sentarse. Si es la primera vez que recibe a esta persona lea la tarjeta, memorice el nombre y cargo de la persona y a ser posible, déjela a la vista por si necesita recordar el nombre de la persona u organización. Si recibe o se reúne con varias personas, coloque las tarjetas encima de la mesa, con un orden que le permita poder dirigirse a ellos por su nombre, simplemente echando un vistazo a las mismas.

(5).- LA ATENCIÓN AL USUARIO

¿Qué esperan los usuarios?

- **Que apoye a los superiores en todos los asuntos relativos a la administración de las organizaciones utilizando sus competencias de gestión. (RAPIDEZ)**
- **Que coopere con los dirigentes en asuntos legales, administrativos, contables, de marketing y comunicación de la organización. (EFICACIA)**
- **Que emplee con eficiencia los recursos disponibles de la organización. (EFICIENCIA)**
- **Que asesore a los superiores en la adquisición de los mejores inputs para la organización. (IMPACTO)**

(5).- LA ATENCIÓN AL USUARIO

- **¿Qué esperan los usuarios?**
- **Que atienda con eficiencia la correspondencia, comunicaciones internas y externas, documentación legal y comercial, con buen dominio de la lengua oral y escrita en castellano y en inglés.**
- **Que participe con actitud de constante colaboración en las tareas propias del servicio a superiores, pares, subalternos y al cliente.**
- **Que colabore con los superiores en las tareas de solucionar conflictos con el personal.**
- **Que actúe en general con capacidad, desempeño ético y actitud de servicio solidario.**

ASPECTO PERSONAL

EL ASPECTO VISUAL ES EL PRIMER CONTACTO QUE SE TIENE CON EL USUARIO. SÓLO LA PRIMERA VEZ GENERA UNA BUENA IMPRESIÓN DURADERA.

- Vestimenta.
- Pulcritud.
- Identificación.
- Modales.

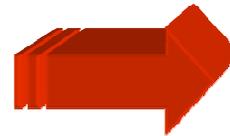


ADECUACIÓN

ASPECTO DE LA OFICINA

EL ASPECTO VISUAL ES EL PRIMER CONTACTO QUE SE TIENE CON EL USUARIO. **SÓLO LA PRIMERA VEZ GENERA UNA BUENA IMPRESIÓN DURADERA.**

- **Ambiente.**
- **Orden.**
- **Decoración.**
- **Señalización.**
- **Sala de espera.**



ADECUACIÓN



ASPECTO DE LA ORGANIZACIÓN

EL ASPECTO QUE USTED REVELARÁ DE SU ORGANIZACIÓN SE MUESTRA EN 3 FACETAS. **SÓLO LA PRIMERA VEZ GENERA UNA BUENA IMPRESIÓN DURADERA.**

- Su capacidad de prever.
- Su solvencia profesional.
- Sus reacciones en toda circunstancia.



ADECUACIÓN

El cliente valora



CONFIABILIDAD EN LA ENTREGA:

Entrega en el tiempo acordado (con mínima dispersión).



Empatía, Disposición



LIMPIEZA:

Sin manchas, ni polvo, lo más pulcro posible.

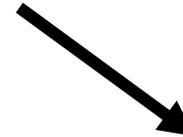


Elementos tangibles



ASESORÍA:

Habilidad para responder a preguntas y resolver problemas.

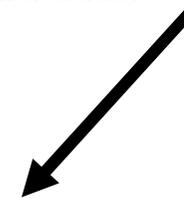


Habilidades del personal



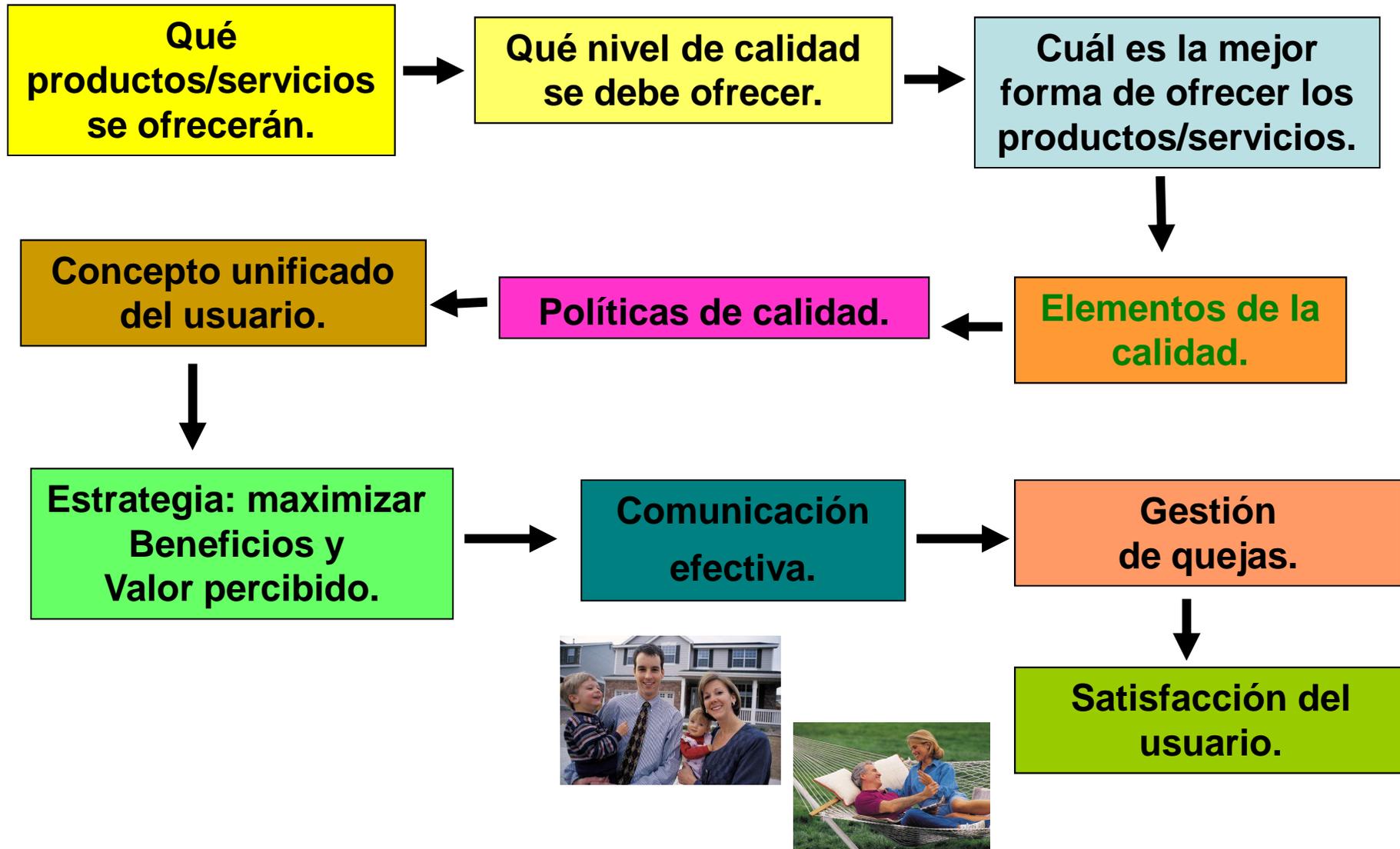
PROFESIONALISMO:

Las especificaciones recibidas fueron las solicitadas.



EL CLIENTE ESPERA QUE LAS QUEJAS O RECLAMOS SEAN RESUELTOS.

Mi organización y mis usuarios



ETIQUETA SOCIAL

(Para mujeres)

(Consejos de Frieda Holler – Centro de Desarrollo Integral)

Vestuario: Un sastre, una falda tubo (10 CMS. antes de la rodilla con una abertura en la parte de atrás, aunque ésta pueda variar). **Un saco** (confeccionado por un sastre tratando que tenga la caída debida). **Cafareñas** (blusas, bividí, straples, dependiendo de la edad, la personalidad, el acontecimiento, el cuerpo y la hora). **Para un día de cine** (Jean, zapatos de taco, blusa o un TOP y un saco encima).

Cabello: Para el trabajo (siempre recogido en un moño hacia atrás, nunca los cabellos en la cara), **Vestido formal** (un moño obligatoriamente).

Maquillaje: Clásico ejecutivo: manejando los colores que dan luz a la cara. Los brillos son solo para la noche. Maquillaje permanente: cejas, ojos, labios. También es conveniente el Rizado y teñido de pestañas, como también el Tratamiento de líneas de expresión (“rejuvenezca sin cirugía”). Es recomendable el Perfilamiento de nariz (“en 15 minutos y sin cirugía”), la Lipoescultura a base de yeso y ampollas lipolíticas (reduzca 12 CMS. en 5 días), el Aumento de glúteos, piernas, busto, labios, pómulos y mentón; y el uso de Cremas reductoras al frío. Ahora existen las denominadas Cosmeatras, quienes se han especializado en el embellecimiento de las personas con uso de la tecnología de avanzada o de punta.

Accesorios: Es necesario usar aretes porque dan luz a la cara, son válidas las solapas, pañuelos y prendedores. Tenga en cuenta los siguientes.

CONSEJOS: El Jean es una pieza que nunca pasará de moda pero su uso debe dosificarse por Ej.: para ir a comer a una invitación en casa nunca usarlo. Una mujer que se jacte de ser elegante nunca debe usar zapatillas porque éstas son solo para hacer deporte o para un día de campo o todo aquello que tenga que ver con el mundo deportivo. Evitar hacer compras en buzo porque lucen todas hinchadas. El color se combina o repite en 3 niveles: abajo (en los zapatos) a medio cuerpo (la blusa o suéter) y arriba (en el cabello).

Los zapatos: Están de moda, incluso para las novias las sandalias de taco alto. Si se usa zapato cerrado por más calor que haga es de rigor las medias panty. Si se usa una falda negra, las medias deben ser de color humo y no negras porque no es luto, en cambio para otros colores de ropa las medias deben ser del color de la piel.

SECRETITO: Si se quieren disimular las piernas no usar medias oscuras pues atraen las miradas, justo allí.

ADAPTARSE A LA REALIDAD

- **ANTES EL USUARIO ERA MÁS SUMISO**

 » HOY ES EXIGENTE

- **ANTES LA ACTITUD ERA DESPACHAR**

 » HOY ES ASESORAR

- **ANTES SE VENDÍAN PRODUCTOS**

 » HOY SE VENDE VALOR

Las 4 “A” del Servicio

1. **Ofrezca buena Atención al cliente:** Identifique las necesidades del usuario.
2. **Aclare la situación:** Informe sobre atributos/beneficios del producto.
3. **Actúe con eficacia:** Procure satisfacer las necesidades del usuario.
4. **Asegúrese de la satisfacción:** Cierre del proceso.



- **DINÁMICA: FORMA DE ATENDER**

HABLA CON PALABRAS POSITIVAS:

- **Cliente:** ¿NO ESTÁ LA SEÑORITA MATILDE?
– La señorita MATILDE ha salido.
- **Cliente:** ¿NO SABE SI DEMORARÁ?
– Lo siento, desconozco si demorará ... ¿prefiere esperarla o regresar?
- **Cliente:** LA ESPERO.
– Entonces, por favor tome asiento.
- **Cliente:** GRACIAS ... MUY AMABLE.
– Con mucho gusto.

Fíjese que el Usuario inicia la conversación con palabras negativas y termina empleando palabras positivas como el Trabajador.

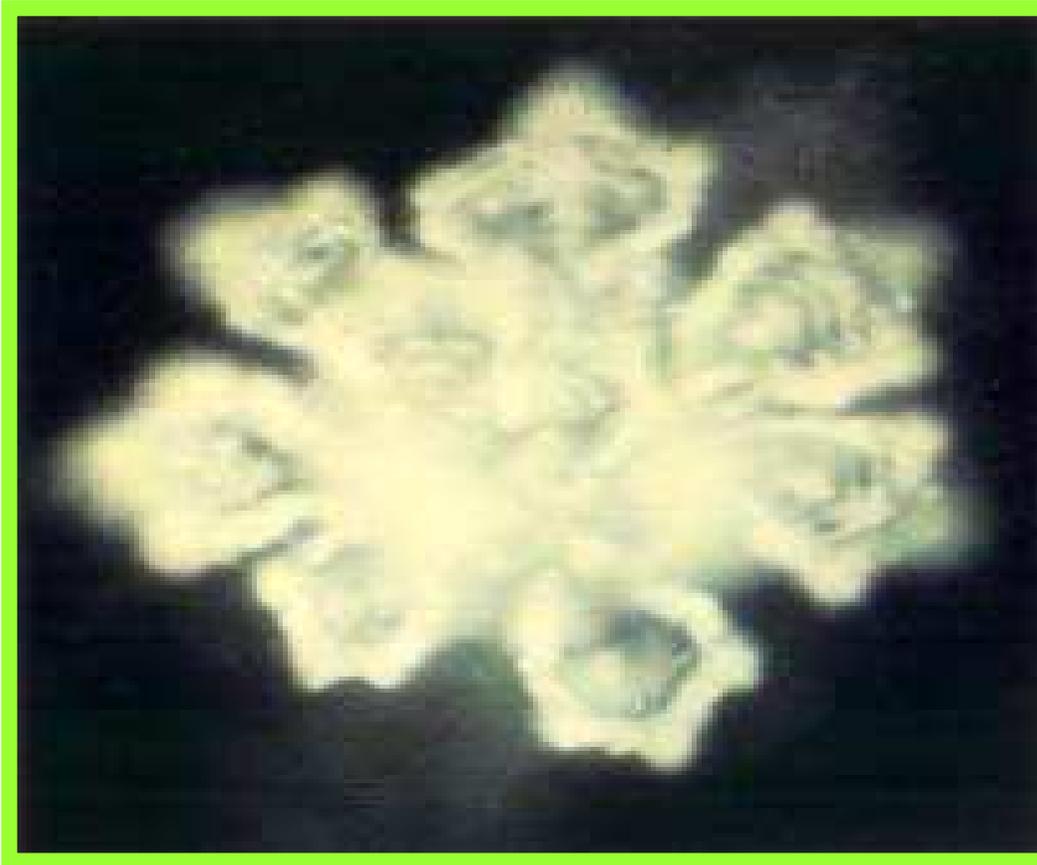
MOTIVACION CON PALABRAS POSITIVAS.



Foto 1: Agua de una fuente pura en Japón.



Foto 2: Agua contaminada antes de orar.



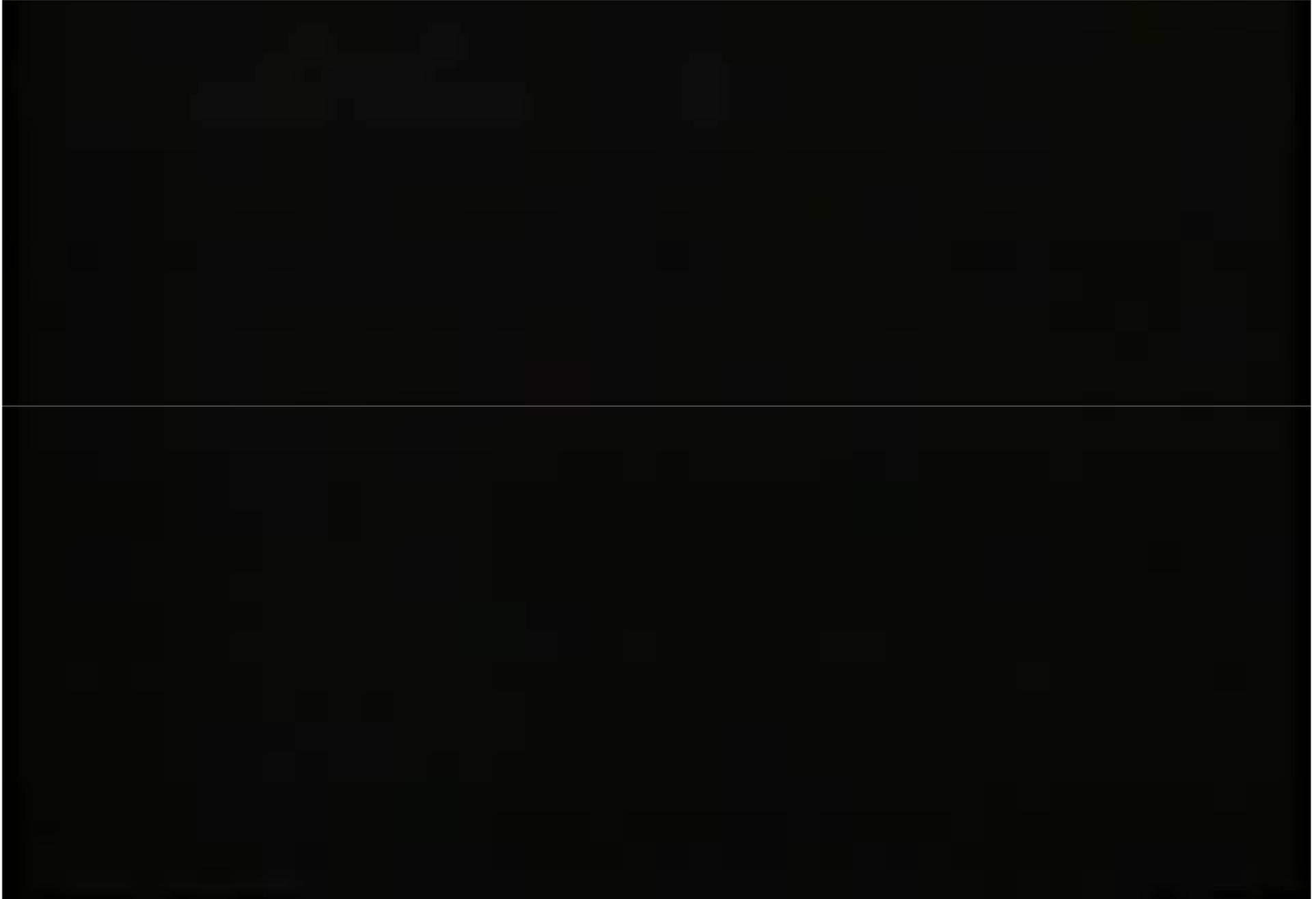
Agua de lago con agua estancada, después de oír una oración a las Siete Benzaiten (diosas de la fortuna).

(Esta fue la única imagen con “siete puntas” obtenida en los estudios, pues por lo general el agua se cristaliza en estructuras hexagonales de 6 puntas)

PARA REFLEXIONAR:

... Si todos los productos se están pareciendo cada vez más en el uso de tecnología y costos, entonces la Diferenciación será la **PASIÓN** para atender y ofrecer el **SERVICIO**, es decir: el **BUEN TRATO** que se ofrece al ciudadano debe ir acompañado de **emotividad** (emociones positivas: **amabilidad, tono de voz suave, orden, limpieza, colorido, iluminación, alegría, cortesía, elegancia en el vestir, decoración del local...**)

TRATANDO CON LA GENTE



(6).- COMO MANEJAR QUEJAS DEL USUARIO: POR TELÉFONO

- Conteste el teléfono antes de que timbre por tercera vez.
- Diga: “Junta Nacional de usuarios, buenos días, soy Maríafé, en qué puedo ayudarle?”
- Dígale: vamos a llenar un formato, cuál es su nombre y apellidos...

(6).- COMO MANEJAR QUEJAS DEL USUARIO: POR TELÉFONO

- Dígale: Señor Alberto, acérquese a nuestra oficina pasado mañana a las 9:00 AM, pregunte por la señora Maríafé y le tendré una respuesta concreta.
- Dígale: Hasta luego señor Alberto.
- Procure colgar el teléfono suavemente y sin golpearlo.

**(6).- COMO MANEJAR
QUEJAS DEL USUARIO:
PERSONALMENTE**

Técnica COEDS

Calmada

- Deje de hacer lo que está haciendo.
- Gire su cuerpo hacia el usuario que reclama.
- Mire a los ojos del usuario que reclama.
- Dígale: ¿en qué puedo ayudarle?

Oír efectivamente

- Sigue mirando a los ojos mientras explica su reclamo.
- Asienta cuando el usuario expresa sus sentimientos de cólera o de frustración.

Empatía

- Dígame: “lo siento, comprendo cómo se siente, pues a mí también me ha sucedido y sé lo que se siente.

Disculparse

- Discúlpennos por el mal momento que le hemos generado.

Solución

- Indirecta: si me acompaña lo llevaré a la oficina del gerente para que le ayude a solucionar su problema.
- Directa: ofrecer al usuario lo que solicita (su problema ya se lo resolví, está usted servido).

**DINÁMICA:
APLICACIÓN
TÉCNICA “COEDS”**

- **¿Y las personas difíciles?**

PERSONAS MÁRTIRES

- Se comportan como tales, es decir: buscan productos para otras personas.
- Suelen decir: “estoy en desacuerdo con este producto, sin embargo es el que me han encargado”.



1. Muestre calidez con estas personas.
2. La clave es preguntarles “por los otros”, “que buscan los otros”, “qué le han encargado”, “qué características tiene el producto que los otros le han encargado”.
3. Evite criticarlo.
4. La meta es descubrir aquello que “los otros” desean.

PERSONAS PESIMISTAS/NEGATIVAS

- De todas las actitudes difíciles, esta es la que puede destruir motivación y desarrollo, llevándonos a la depresión y falta de esperanza.
- Tomen nota que estas personas tratan de hacernos a todos miserables pues su vida está basada en solamente experiencias negativas y tristes, con mucha amargura.



1. La clave es tenerles COMPASIÓN.
2. Evite criticarlas y téngales mucha mucha paciencia.
3. Escuche los errores/fallas pues “suelen tener razón”.
4. Sin embargo, la meta es darles soluciones a los problemas en vez de errores/fallas.

PERSONAS SABELOTODO

- Suelen preguntar sabiendo la respuesta, pues inmediatamente la dicen.
- Hablan de forma muy técnica.



1. Procure hablar técnicamente.
2. Evite “darles la contra”, recuerde que usted está para ofrecer un servicio (o vender un producto) y jamás para discutir o demostrar que usted sabe más .

PERSONAS FASTIDIOSAS

- Suelen comportarse como “enamoradores”.
- Otras veces se comportan así porque son solitarias.



- Hábleles “siguiendo la corriente”, sin perder la calma.
- Sea cortés y mencione que hay otros usuarios en espera.
- Si hace falta (en casos muy extremos) dígales: disculpe creo saber quién puede atenderle mejor y contáctelas con colegas/trabajadores de su mismo sexo.

PERSONAS AGRESIVAS

- Se comportan generalmente en silencio, miran hacia adelante, fingen que no te escuchan.
- Si le preguntas: ¿Le puedo ayudar en algo? Responden No! o bien En nada!



- Salúdelas amistosamente, hable con tono tranquilo y amable.
- Procure ofrecer información en forma concreta.
- Mantenga ecuanimidad, concéntrese en lo que sí puede hacer y evite prometer porque podría incumplir.
- En casos muy extremos, llame al personal de seguridad.

La magia de la retroalimentación

- Procure que el cliente/usuario hable más (“**escuche** → **pregunte** → **informe**”).
- Cuando escuche, mire a los ojos de la otra persona, y asienta cuando corresponda.
- Cuando hable, mire a los ojos de la otra persona, ayúdese mucho de los gestos, muestras o documentos (catálogos, publicaciones).
- Al final, la clave es que te diga como mínimo **GRACIAS** y lo ideal **GRACIAS, MUY AMABLE.**

¿Qué puede obtener de ISO 10002?

- Consejos para el mantenimiento y la mejora del Proceso de Tratamiento de Quejas (PTQ).



- Recopilación de información;
- Análisis y evaluación de las quejas;
- Satisfacción de los reclamantes con el PTQ;
- Seguimiento y medición del PTQ;
- Auditoría del PTQ;
- Revisión por la dirección del PTQ;
- Mejora continua del PTQ.

Acciones a implementar:

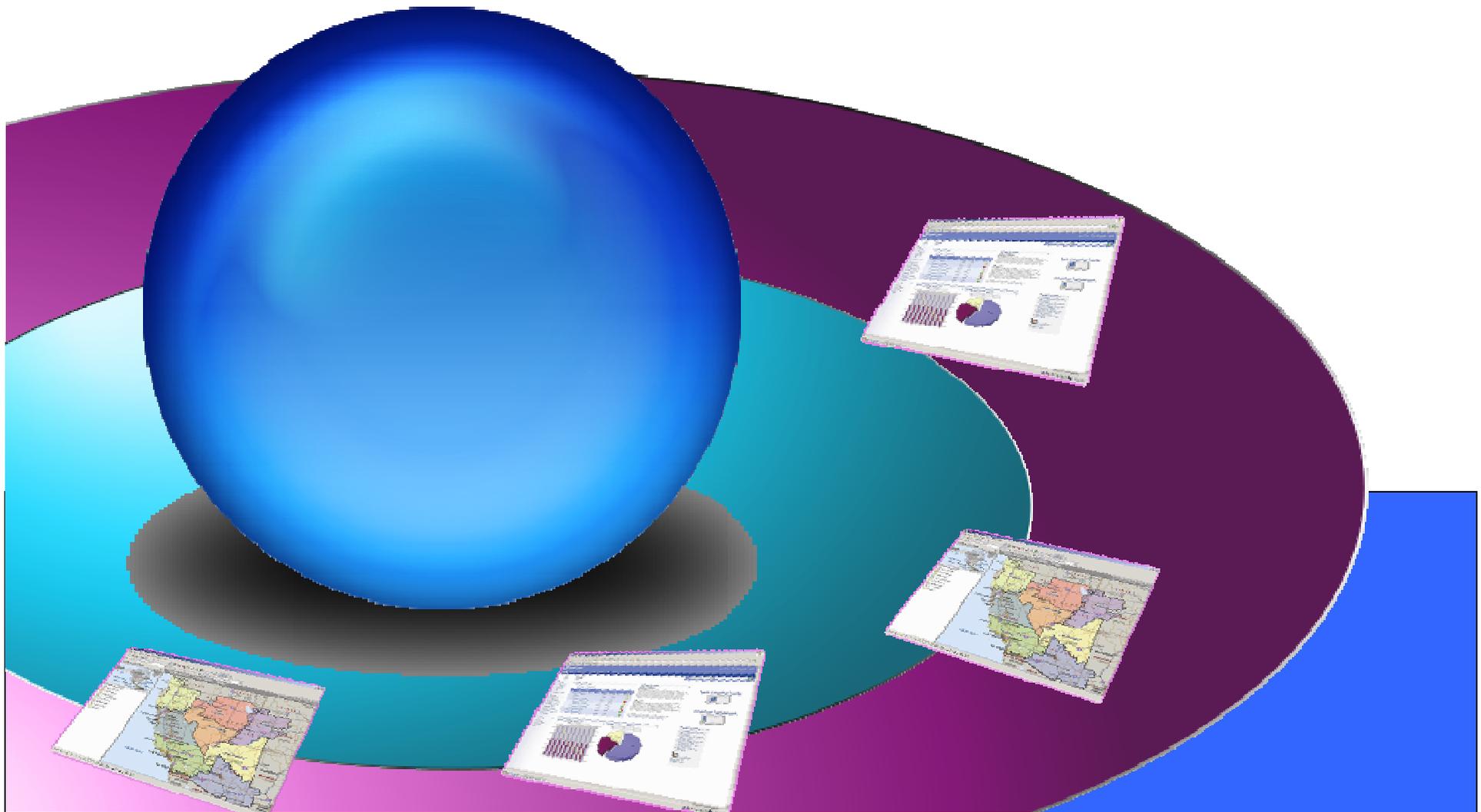
- A - Orientación a los trabajadores;
- B – Formulario para inicio, seguimiento y respuesta a quejas y reclamos;
- C – Diagrama de flujo;
- E – Seguimiento continuo;



RECUERDA

Para salir airoso ante un usuario difícil, en vez de hacer cosas extraordinarias, procura hacer cosas ordinarias extraordinariamente bien.

“El usuario es el centro de nuestro trabajo...”





Gracias por su cooperación,
espero que esta charla las ayude
en su vida personal y de trabajo,
para aprovechar la oportunidad
de LLEARNOS BIEN con
nuestros compañeros de trabajo,
y con los usuarios actuales y
potenciales.