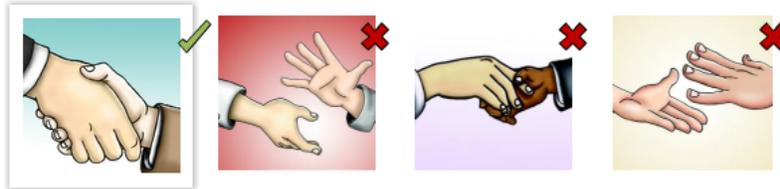


Atención al cliente

1. Comunicación y atención al cliente

1. Comunicación y atención al cliente

1. Señala la imagen que muestra la opción correcta de saludo:



1. Comunicación y atención al cliente

2. Relaciona cada canal con las características que lo definen:

Teléfono	➤	Ofrece la posibilidad de contactar con los clientes sin tener que desplazarse del lugar de trabajo. Es un medio sin complicaciones tecnológicas que puedan asustar a los clientes y más rápido que el contacto personal.	✓
Blogs	➤	Posibilitan el intercambio de opiniones entre clientes y empresas. Las empresas suelen incluir enlaces de acceso a su página web.	✓
Newletters	➤	Son revistas o boletines de noticias que las empresas envían a los clientes que se han suscrito a este servicio, donde se los informa de novedades o noticias de interés para ellos.	✓
Redes sociales	➤	Dan la posibilidad de entablar una conversación con el cliente, ofreciendo ventajas y ofertas, entre otros, y permitiendo que este exprese sus dudas o sus quejas. La interacción inmediata permite la fidelización del cliente.	✓
Correos electrónicos	➤	Permiten un contacto directo con el cliente en un breve espacio de tiempo. Pueden usarse para presentaciones de productos, ofertas, envío de información, etc., a cualquier parte del mundo.	✓

Atención al cliente

1. Comunicación y atención al cliente

1. Comunicación y atención al cliente

3. Señala en la siguiente relación aquellos puntos que se deben tener en cuenta para que la comunicación resulte efectiva:

-  **Imprecisión:** el lenguaje con que se expresa el emisor debe ser muy técnico independientemente del nivel de las personas a las que va dirigido.
-  **Integridad:** la comunicación ha de servir para integrar tanto a los miembros de una organización, de forma interna, como a estos con los clientes. El objetivo es conocer las necesidades e inquietudes de los clientes para conseguir su máxima satisfacción.
-  **Moderación:** hace referencia a ser estricto y lo más conciso posible. Un exceso de información puede originar que la comunicación no sea efectiva.
-  **Canal:** la comunicación no precisa que se adecue al canal. Toda la información se adapta a cualquier tipo de canal.
-  **Evaluación** de los sistemas y canales de comunicación periódicamente para perfeccionarlos.

1. Comunicación y atención al cliente

4. Relaciona cada tipo de barrera fisiológica con sus características:

Lingüísticas	➤	Emisor y receptor usan un código distinto.	
Psicológicas	➤	Situaciones particulares del emisor o del receptor. Tratar de agradar al interlocutor, nuestros propios prejuicios o el estado de ánimo que tengamos en un momento dado pueden también dificultar la comunicación.	
Físicas	➤	Ruidos, distancia, interferencias, iluminación, deficiencias en el medio utilizado, etc., son circunstancias que dificultan la transmisión del mensaje.	
Semánticas	➤	Emisor y receptor pueden otorgar distintos significados a un mismo mensaje, lo que lleva a interpretaciones erróneas o a malos entendidos.	
Ideológicas	➤	Cada persona, comunidad o grupo social utiliza palabras con un significado particular según sea su filiación política, creencias, intereses, etcétera.	

Atención al cliente

1. Comunicación y atención al cliente

1. Comunicación y atención al cliente

5. Señala de qué tipo de barrera se trata en cada caso:

- Falta de interés del receptor.

Barrera interna ✓	Barrera externa ✗
-------------------	-------------------

- Medio inapropiado.

Barrera interna ✗	Barrera externa ✓
-------------------	-------------------

- Estereotipos sobre el emisor.

Barrera interna ✓	Barrera externa ✗
-------------------	-------------------

- Ruido exterior.

Barrera interna ✗	Barrera externa ✓
-------------------	-------------------

- Falta de atención del receptor.

Barrera interna ✓	Barrera externa ✗
-------------------	-------------------

1. Comunicación y atención al cliente

6. Relaciona cada conducta con el emisor o receptor de una comunicación:

Conducta del emisor	Conducta del receptor
Utilizar canales y soportes adecuados. ✓	Escuchar de forma activa. ✓
Utilizar mensajes positivos con verbos en presente. ✓	Respetar los puntos de vista del emisor. ✓
Utilizar un lenguaje adecuado, sin tecnicismos. ✓	Pedir aclaraciones al emisor si no se comprende el mensaje. ✓
Elaborar un mensaje que tenga sentido con palabras precisas, claras y sencillas. ✓	Si se recibe y comprende el mensaje, hacérselo saber al emisor. ✓

Atención al cliente

1. Comunicación y atención al cliente

1. Comunicación y atención al cliente

7. Completa los siguientes enunciados, rellenando los huecos con la palabra que corresponda:

Para que una comunicación resulte efectiva hay que tener en cuenta:

- **Claridad** ✓: el lenguaje con que se expresa el emisor debe ser accesible para la persona o personas a las que va dirigido.
- **Integridad** ✓: la comunicación ha de servir para integrar tanto a los miembros de una organización, de forma interna, como a estos con los clientes. El objetivo es conocer las necesidades e inquietudes de los clientes para conseguir su máxima satisfacción.
- **Moderación** ✓: hace referencia a ser estricto y lo más conciso posible, porque un exceso de información puede originar que la comunicación no sea efectiva.
- **Canal** ✓: la comunicación debe pasar a través de los canales que la organización haya establecido, y solo los estrictamente necesarios.
- **Evaluación** ✓ de los sistemas y canales de comunicación periódicamente para perfeccionarlos.

1. Comunicación y atención al cliente

8. De las siguientes afirmaciones señala las que son verdaderas:

- ✓ La comunicación oral es un tipo de comunicación que se origina a través de la expresión corporal
- ✓ La *proxemia* estudia la forma en que las personas utilizan el espacio físico, tanto personal como el que las rodea, para comunicarse.
- ✗ La receptibilidad es la habilidad social para percibir y comprender lo que otra persona siente.
- ✓ Canal: conducto o medio físico por el que se transmite y recibe el mensaje.
- ✓ La retroalimentación forma parte de las etapas del proceso de comunicación.
- ✗ No controlar la conversación y permitir que los demás opinen forma parte de las recomendaciones para una comunicación asertiva y efectiva.

Atención al cliente

1. Comunicación y atención al cliente

1. Comunicación y atención al cliente

9. Relaciona cada característica con el tipo de comunicación a la que está referida:

Comunicación oral	Comunicación escrita
Se utiliza el canal auditivo. ✓	Se utiliza un canal visual. ✓
Espontánea, rápida, directa e inmediata. ✓	Se puede archivar fácilmente. ✓
Permite un contacto personal. ✓	Se puede revisar y cambiar, así como corregir errores antes de transmitirla. ✓
Es difícil de archivar. ✓	Suele ser más costosa que la oral tanto en tiempo como en dinero. ✓
Su mensaje es fácil de olvidar. ✓	No hay seguridad de que el receptor haya leído el mensaje. ✓

1. Comunicación y atención al cliente

10. Sitúa en la pirámide de Maslow los nombres correspondientes a cada una de las necesidades:

