

CURSO: RELACIONES HUMANAS, SERVICIO AL CLIENTE Y TRABAJO EN EQUIPO





BIENVENIDOS PROFESIONALES DE SEGURIDAD



LAS RELACIONES HUMANAS



LAS RELACIONES HUMANAS

4

Son el conjunto de reglas y normas para el buen desenvolvimiento del ser humano, en la sociedad o en su trabajo.

Las Relaciones Humanas tienen muchas definiciones conocidas, entre estas tenemos:

- 1.- Llevarse bien con los Demás.
- 2.- Amar al prójimo.
- 3.- Manifestar aprecio por la gente.



EFFECTOS DE LAS RELACIONES HUMANAS EN LA EMPRESA

RELACIONES EFICIENTES.

1. Aumenta la productividad.
2. Fomenta la estabilidad del personal.
3. Mejoran la disciplina.
4. Promueven la asistencia.
5. Fomentan el compañerismo.
6. Contribuyen a la satisfacción laboral. Crean seguridad.
7. Disminuyen los accidentes en el trabajo.
8. Identifican al trabajador con la empresa.
9. Mejoran la salud mental del trabajador.

RELACIONES DEFICIENTES

1. Disminuye la productividad.
2. Provocan alta rotación del personal
3. Perjudican la disciplina.
4. Fomentan el ausentismo.
5. Promueven discordia.
6. Son fuentes de insatisfacción laboral.
7. Crean inquietudes y genera errores en el trabajo.
8. Distancian al trabajador de la empresa.
9. Perjudican la salud mental del trabajador.

RELACIONES HUMANAS Y EL CONOCIMIENTO DEL TRABAJADOR ⁶

LAS DIFERENCIAS INDIVIDUALES

“Cada trabajador tiene su propia individualidad”

No podemos esperar que todos los trabajadores reaccionen de la misma manera frente a las mismas situaciones o estímulos.

El principio de las **diferencias individuales** plantea la necesidad de que la empresa conozca a los trabajadores. Sólo así podrá adoptar medidas favorables al desarrollo de actitudes y formas deseables de conducta.



EL MEDIO SOCIAL INFLUYE EN LA CONDUCTA DEL INDIVIDUO ⁷

El medio familiar, la sociedad en general, deja sus huellas en las personas, influye en sus hábitos, ideas y valores.

El concepto de lo que es agradable o desagradable, los prejuicios, la idea de prestigio y valía de un individuo, dependen en gran medida de las características del medio social en el cual se ha formado.



Factores negativos que impiden las Relaciones Humanas:

- 1.- No controlar las **emociones** desagradables.
- 2.- **Agresión:** Cuando ofendemos con palabras, gestos o actitudes.
- 3.- **Fijación:** Negarse a aceptar los cambios, permaneciendo atados al pasado.
- 4.- **Terquedad:** Negarse a aceptar las opiniones ajenas y no a aceptar las equivocaciones en nuestro juicio o ideas.
- 5.- **Represión:** Negación a comunicarse con los demás.

Factores negativos que impiden las Relaciones Humanas:

9

6.- Aislamiento: Apartarse del trato con los demás .

7.- Fantasías: Considerar que las ilusiones se realizarán solas, sin esfuerzo de parte nuestra y sin contar con la colaboración de los demás.

8.- Sentimiento de Superioridad o Inferioridad: Sentirse mejor que los demás en cualquier aspecto. O infravalorarse, sintiéndose inferior a los demás a causa de defectos reales o imaginarios.

EMOCIONES

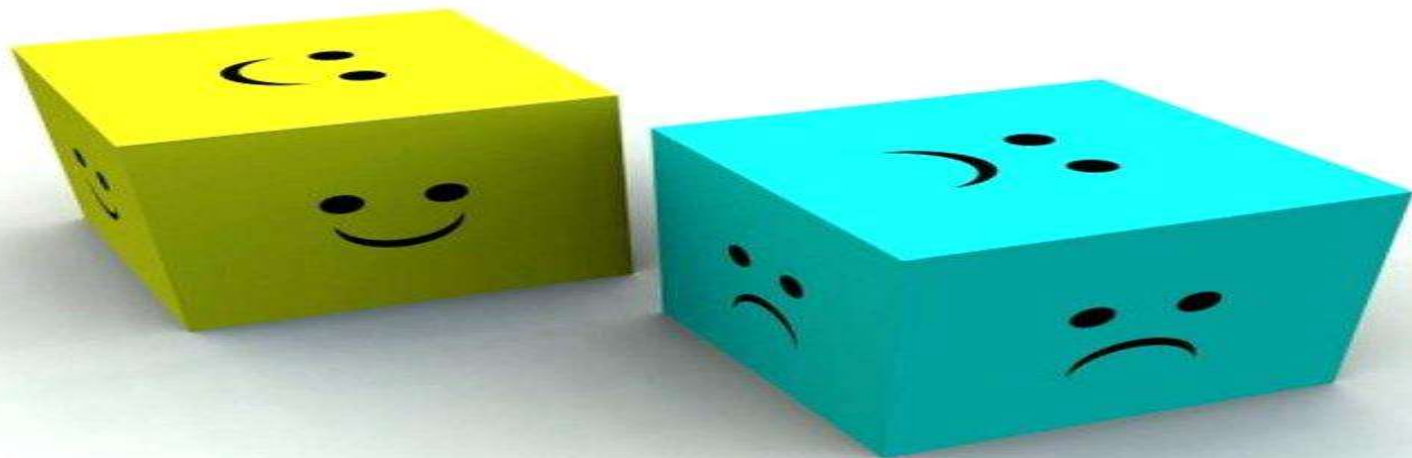
10



Saber **manejar nuestras emociones** hace parte de vivir, las emociones son algo que generalizamos cuando no sabemos que hacer con estas o no sabemos lo que realmente debemos sentir.

No debemos ignorar los sentimientos o emociones ajenas, por el contrario debemos estar atentos a estas, en algunos casos es casi imposible de ignorar o de hacernos los ciegos, porque algunos sentimientos ajenos nos pueden incluir a nosotros, en estos casos nosotros somos los responsables del destino de la persona que nos tiene en sus emociones.

Existen muchos tipos de personas que se caracterizan de acuerdo a sus emociones como: las personas melancólicas, las felices, las extrovertidas, las amorosas , impulsivas, entre otras.



RELACIONES INTERPERSONALES

13

También es importante aprender a relacionarnos en cualquier entorno, como en las actividades de la vida diaria, en donde no solo tenemos que estar presentes nosotros, si no que también estarán presentes otras personas con las que queramos estar y también algunas que no nos hagan muy felices.

Las personas que no recurren a esta habilidad se ven atrapadas en el **aislamiento** y el miedo a pronunciarse frente a las personas.



La comunicación asertiva

Se da cuando somos capaces de expresar todo lo que queremos, pero respetando las ideas u opiniones de los demás.

Nos podemos sentir bien hablando sin que las demás personas se sientan mal, es una herramienta apta para tener un limite en las relaciones con las demás personas.



Una forma en la cual las dos partes de la conversación estén en armonía, es una herramienta para evitar todo tipo de conflictos ya que donde no hay discusión, no tiene porque haber algún problema.

Comunicación con respeto por ambas partes.

No se dan ideas con afán de criticar. Se busca una forma en la cual las dos partes de la conversación estén en armonía.

La escucha activa debe ser potenciada en este medio, el hacerse el sordo no aporta nada a esta habilidad humana, es sinónimo de madurez y respeto.

No solo se manifiesta en lo que digamos o escuchemos, también se puede apreciar en los movimientos de la persona, el tono en que habla etc....

EMPATÍA

17

Es una capacidad que se adquiere en la cual debemos comprender el mundo de las otras personas, la base para crear esta capacidad es simplemente la convivencia, ponernos en los zapatos del otro es una forma muy fácil de comprenderle bien y/o el daño que hacemos.

Cuando comprendemos bien lo que es la vida del otro sin entrometernos demasiado podemos llegar a un punto de relación que es casi perfecto.



**Sí la justicia no es empática es severa aunque libere,
Sí la justicia es empática es leve aunque condene.**

TOMA DE DECISIONES

18

La capacidad de tomar decisiones es aquella que tenemos para elegir entre lo bueno y lo malo, lo importante de esta habilidad es la opción de no dejar los acontecimientos de nuestra vida al azar.

Para tomar una decisión debemos poder tener alternativas a seguir, un plan fijo es bueno; pero aquel que tiene más de donde elegir le resulta mas fácil cuando fracasan sus primeras opciones.



Hay decisiones que se toman con tiempo y hay¹⁹ otras que se deben tomar ese momento.

Las acciones realizadas frecuentemente, son más fácil de encontrarles solución, ya que, a medida que repetimos la acción encontramos un método establecido de solución y al volver a realizarla ya tenemos los pasos fijos para abordar este tipo de problemas.

A la hora de tomar cualquier decisión debemos tener en cuenta sus **consecuencias**.



Dos historias ejemplifican las consecuencias que pueden tener nuestros actos.

20

PRIMERA HISTORIA.

Una vez, un motorista llevó a un niño a la sala de emergencia de un hospital privado, muy costoso, tras haber sido atropellado.

Cuando al motorista se le pidió que efectuara el depósito necesario para atender al niño, informó que no contaba con dinero para la garantía. No conocía al niño y no sabía si sus padres podrían pagar.

La enfermera, ante la imposibilidad de ingresar al niño, fue a consultar con uno de los doctores que estaba de guardia. El doctor, que había tenido un día cansado y muy difícil, estaba a punto de irse.

Oyó a la enfermera y su primera reacción fue negarse a atenderlo. 21

Dejándose llevar por el malestar, le dijo enojado a la enfermera que él no podía pagar ni responsabilizarse de cualquiera que viniera y que le dijera al motorista que se lo llevara a otro hospital.

El motorista recibió con dolor la noticia, y sucedió que mientras buscaba otro hospital el niño murió. Luego, buscando en las pertenencias del niño, encontró un teléfono y decidió hablar para dar la triste noticia.

Cuando el médico en turno regresó un rato después a su casa recibió una llamada.

Era el motorista.

Hablaba para informarle la muerte de su hijo.

SEGUNDA HISTORIA

22

Antonio, un padre de familia, cuando regresaba del trabajo, se encontró con un embotellamiento de tránsito infernal y notó que un señor conducía alocadamente, cortándole el paso a todos al tratar de abrirse paso entre los vehículos.

Cuando se aproximó al carro de Antonio, se le atravesó de una manera tan brusca que por poco ocurre un accidente. En ese momento, la primera reacción de Antonio fue de insultarlo e, incluso, de impedirle el paso. Pero recapacitó y pensó: “¡Pobre hombre! Está tan nervioso y apurado... ¡Sabrá Dios si tiene un problema serio y necesita llegar cuanto antes a su destino!”

Detuvo su auto y lo dejó pasar. Al llegar a casa,²³ Antonio recibió la noticia de que su hijo de tres años había sufrido un grave accidente y había sido llevado al hospital por su esposa.

Inmediatamente fue al hospital; al llegar, su esposa corrió y lo tranquilizó diciéndole: “Gracias a Dios todo está bien”.

El médico llegó justo a tiempo para salvar la vida de nuestro hijo; ya está fuera de peligro”.

Aliviado, Antonio pidió hablar con el médico para agradecerle.

Cual sería su sorpresa cuando vio que el médico era ese señor nervioso y apurado a quien le había cedido el paso casi una hora antes y que manejaba así para alcanzar a llegar a curar a su hijo.

“La comprensión es el mejor antídoto para evitar juzgar mal a las personas”. Hay que tener en cuenta que no conocemos las intenciones de los demás, y será siempre mejor pensar que tendrán una buena intención que les lleva a actuar de tal manera.

24

Por : Raúl Espinoza





Servicio al Cliente

**!Puntos para dar excelencia en
la atención al cliente**

Que es el Servicio al Cliente?

- Es la gestión que realiza cada persona que trabaja en una empresa y que tiene la oportunidad de estar en contacto con los clientes y generar en ellos algún nivel de satisfacción. Se trata de “un concepto de trabajo” y “una forma de hacer las cosas” que compete a toda la organización.



Los 10 Mandamientos del Servicio al Cliente

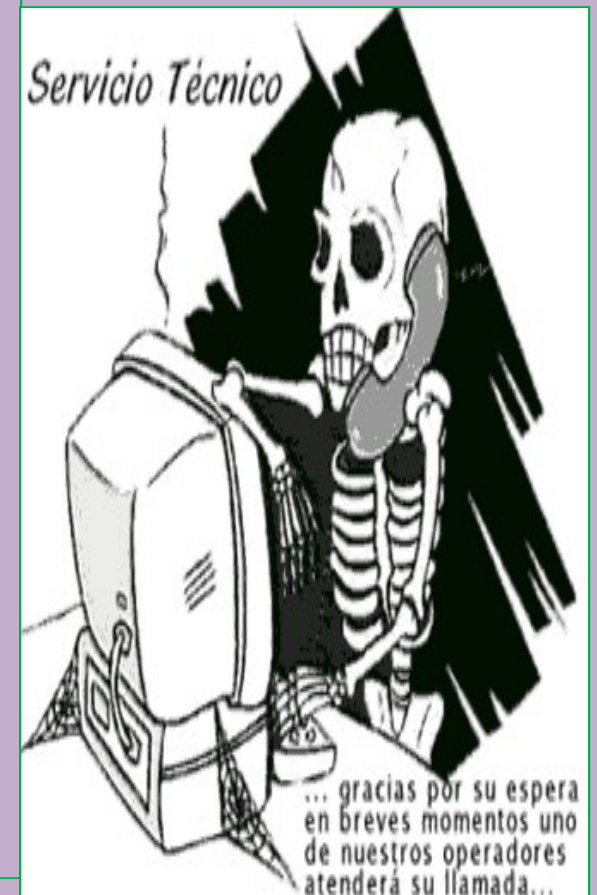
- 1. El cliente por encima de todo**
- 2. No hay nada imposible cuando se quiere**
- 3. Cumple todo lo que tu prometas**
- 4. Solo hay una forma de satisfacer al cliente, darle mas de lo que espera**
- 5. Para el cliente tu marca es la diferencia**



Los 10 Mandamientos del Servicio al Cliente

28

6. **Fallar en un punto significa fallar en todo**
7. **Un empleado insatisfecho genera clientes insatisfechos**
8. **El juicio sobre la calidad de servicio lo hace el cliente**
9. **Por muy bueno que sea un servicio siempre se puede mejorar**
10. **Cuando se trata de satisfacer al cliente, todos somos un equipo.**



Componentes de un Buen Servicio

- Seguridad
- Credibilidad
- Comunicación
- Comprensión
- Accesibilidad
- Cortesía
- Profesionalismo
- Capacidad de respuesta
- Flexibilidad
- Elementos tangibles



Habilidades de Comunicación

- **Diagnosticar**
- **Escuchar**
- **Preguntar**
- **Sentir**



Diagnosticar

- **Es muy importante cuidar lo que comúnmente se conoce como comportamiento no verbal, porque es la primera impresión que se lleva el cliente.**
- **Este comportamiento no verbal los expertos lo llaman el *paralenguaje* (signos, tonos y gestos que acompañan el lenguaje). Nosotros mismos en nuestra vida diaria, como clientes y como empresa, determinamos por nuestras primeras apreciaciones, ciertos niveles de calidad y necesidad relacionados con la apariencia.**

Escuchar

- El sentido del oído es una de las exclusivas con las que contamos los seres humanos y los animales, oír es un comportamiento deliberado con el cual nacemos casi todos.
- Escuchar va mas allá del hecho de oír, oír es una acción reflejada, mientras que escuchar es una habilidad, que aunque natural debe ser desarrollada.



Preguntar



- Es la manera mas sencilla para recoger la información de quien tenemos en frente, además es una forma de mostrar interés y empatía por nuestro interlocutor.
- La expresión de la pregunta se relaciona con el ritmo, que no es mas que la cantidad, frecuencia y secuencia de las palabras y con la actitud, es decir, expresiones de aprobación o reprobación intolерancia o cercanías al efectuar la pregunta debemos ser neutrales.

Sentir



- **Mediante esta habilidad transmitamos empatía y aplanamos el camino a los buenos resultados.**
- **Nos referimos a ponernos en el lugar de nuestros clientes a sentir lo que el otro se siente con respecto a una situación o problema particular.**

Evaluación

- **Los aspectos que el cliente evalúa son:**
 - **La apariencia - imagen personal**
 - **La actitud - excelente atención, buena disposición, amabilidad, dinamismo y entusiasmo**
 - **Los valores - le garantizan al cliente que esta es una entidad sólida, con honradez, credibilidad y confianza**
- **Si el servicio es el mejor, mas clientes estarán interesados en conocernos.**



Presentación Personal

- Saludar al cliente
- Apariencia agradable
- En medio de lo posible, dar su nombre (En caso que aplique)
- Utiliza preguntas abiertas para conocer las necesidades del cliente
- El lenguaje corporal debe denotar respeto
- Utilizar el plural y no el singular cuando te refieras a tu empresa.

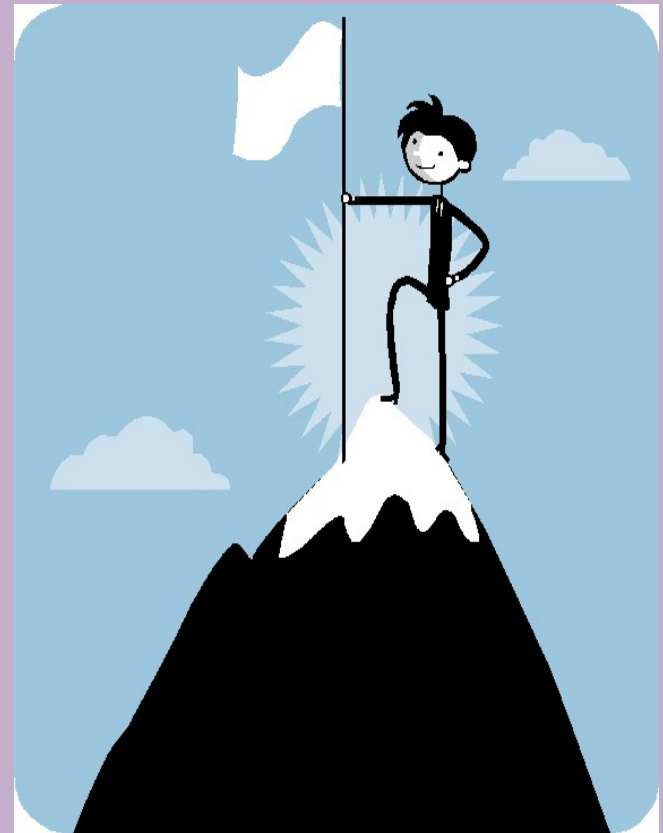


PENSAMIENTO POSITIVO

**•“SI ERES GANADOR,
ERES PARTE DE LA
SOLUCIÓN”**

**•“SI ERES
PERDEDOR, ERES
PARTE DEL
PROBLEMA”**

**DONDE TE UBICAS
TÚ?**

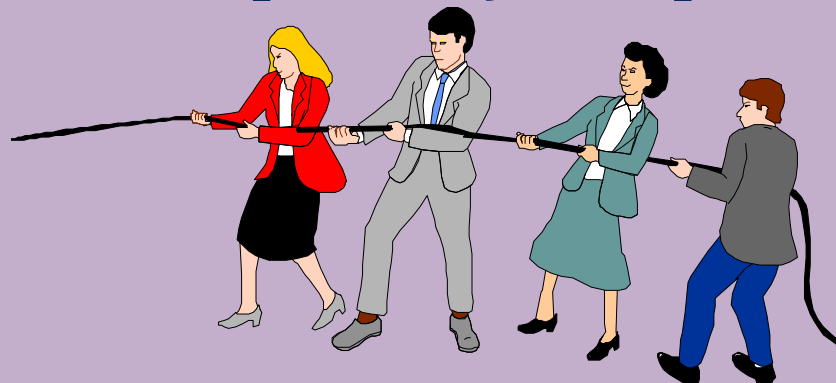


TRABAJO EN EQUIPO

INTRODUCCIÓN

Conjunto de personas que se forman en las empresas Y tienen como propósito fundamental *resolver problemas*, teniendo en cuenta que los problemas pueden ser de diferente forma o contenido.

El trabajo en equipo es un método de acción desarrollado en las empresas con el fin de lograr mayor eficacia y eficiencia, mediante la sinergia del personal, es decir que la productividad o competitividad de la organización ya no se logra con las máquinas o materiales sino con la manera en que trabajan las personas.



El Significado de trabajar en Equipo

1.- Un grupo de personas que persigue un **objetivo definido** y están de acuerdo con él; que buscan la forma más eficiente de coordinarse para conseguirlo con la participación de todos y se ayudan entre sí.

2.- Un número pequeño de personas con habilidades complementarias que están comprometidas con un **propósito común**, con metas de desempeño y con una propuesta por la que se consideran **mutuamente responsables**.

El Significado de trabajar en Equipo

3.- En este equipo las palabras más importantes son:
Unión, Coordinación, Solidaridad, Comunicación, Participación, Resultados.

4.- El trabajar en equipo nos ahorra tiempo y esfuerzo, nos hace más eficientes y esto es su principal beneficio ya que ...

“La unión hace la fuerza”

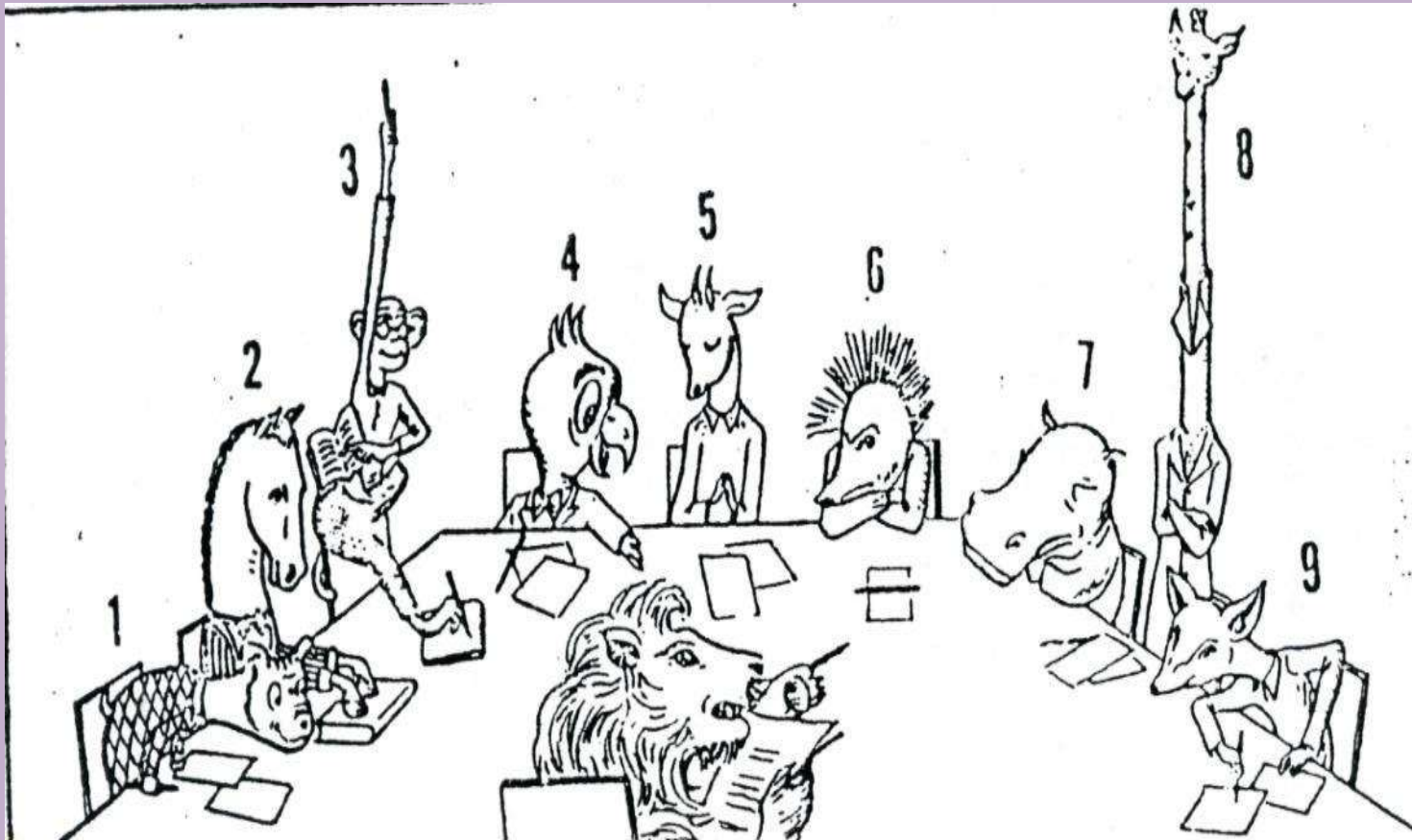


OBJETIVO

- **Fomentar la solidaridad en el grupo con el fin de formar un equipo fuerte de trabajo mediante objetivos comunes y obteniendo así un mayor beneficio para ambas partes**



Tipos de Participantes en los Equipos



Tipos de participantes en los Equipos

1. El belicoso o agresivo: Exitista la discusión acalorada y la pelea. No lo contradiga, tenga calma, impida que monopolice la discusión.	4. El hablador: Interrumpalo con tacto y límitale el tiempo de hablar. Trate de desviar su conversación.	7. El desinteresado: Diríjale preguntas sobre sus ideas, actividades y opiniones sobre la discusión. Reconozca sus motivos y trate de desviarlo de su actitud.
2. El receptivo y positivo: Da mayores auxilios a la discusión; es un buen recurso de ayuda, permítale hablar muchas veces. Haga uso de sus conocimientos y sus experiencias para ayuda del grupo y del tema de discusión.	5. El tímido: Hágale preguntas de interés para él y fáciles de contestar. Trate de que aumente la confianza en sí mismo, cuando le sea posible, elogie su contribución a la discusión.	8. El apático (desdeñoso): No le de importancia a nada de lo que discute, todo lo ve con desprecio. No lo critique, si no consigue su participación continúe con su técnica sin darle mayor importancia.
3. El sabelotodo: Déjelo por cuenta del grupo, ellos lo controlarán.	6. El negativista: No coopera ni acepta lo que dicen los demás. Explore su ambición, dele reconocimiento a éste y use su experiencia y sus conocimientos para que lo estimule a cambiar de actitud.	9. El preguntón persistente: Trata de desconcentrar al líder y al grupo. Dirija sus preguntas al grupo para que ellos lo dominen, si trata de desviarse del tema dele una sola oportunidad y con tacto hágalo comprender la importancia de economizar tiempo en la discusión.

Características de trabajar en Equipo

- 👍 **Existen intereses, resultados y metas comunes**
- 👍 **Habilidades complementarias**
- 👍 **Las soluciones son resultado de debates y consenso**
- 👍 **Mejores resultados que trabajando solo**



Habilidades para trabajar en Equipo

Cuidar y ampliar el autoestima y la autoconfianza



Mantener el comportamiento positivo.

Enfocar el comportamiento no la personalidad



Suscitar razones de acción

Involucrar al colaborador

Escuchar empaticamente



Acordar objetivos, revisar el progreso y dar retroalimentación.



Características para trabajar en Equipo

Requisitos

- a. Tener un objetivo en común conocerlo y estar de acuerdo con el grupo.
- b. Cooperación
- c. Comunicación
- d. Involucramiento
- e. Compañerismo
- f. Espíritu de Equipo

Obstáculos

- a. Cada persona tiene objetivos propios y no están de acuerdo con los del grupo
- b. Egoísmo
- c. Rumores y chismes
- d. Desinterés
- e. Antagonismo
- f. Individualismo

Beneficios

- a. Para tu persona
- b. Para tu empresa
- c. Para tu desarrollo
- d. Para tu país

“Quien no vive de alguna manera para los demás, apenas vive para sí”

Beneficios de Trabajar en Equipo

- 1. Por Necesidad Humana**
- 2. Por Ambiente Agradable**
- 3. Mas con menos Esfuerzo**





**CADA VEZ SE USAN
MÁS LOS EQUIPOS**

**POR SU GENTIL ATENCIÓN
MUCHAS...**

