LIDERAZGO PERSONAL Y HABILIDADES PARA LA ATENCIÓN DEL CONTRIBUYENTE

ENTORNO EN EL TRABAJO
PERSONA
CLAVES PARA ORGANIZARSE
EQUIPO

SELECCIÓN
CLASIFICACIÓN
OBJETIVO PERSONAL
DISCIPLINA
ENTORNO EN EL TRABAJO
PERSONA
ORGANIZACIÓN
CLAVES PARA ORGANIZARSE
CONSTANCIA
COMPROMISO
EQUIPO
COORDINACIÓN
ESTANDARIZACIÓN

¿COMO BRINDAR UN SERVICIO DE CALIDAD?

Reglas de oro para ser un Buen Comunicador

- Adoptar una actitud POSITIVA.
- Calibrar la INFORMACIÓN.
- Seleccionar el CANAL adecuado.
- Establecer empatía con el CONTRIBUENTE.

Reglas de oro para Saber Escuchar

- No anticiparse al MENSAJE.
- Dar lugar a que el CONTRIBUYENTE se exprese.
- Demostrar INTERÉS por lo que escuchamos.

Reglas de oro para Saber Conversar

- El resultado es lo que entiende el CONTRIBUYENTE.
- Escuchar de forma ACTIVA.
- Corroborar que nos comunicamos EFICIENTEMENTE haciendo preguntas.
- No PREJUZGAR.

ACCIONES CON LAS QUE SE CONSIGUE UNA ATENCIÓN EFICAZ

CONTACTO PERSONAL

Saludar.
Identificarse.
Ofrecer ayuda.

CLIMA POSITIVO

Utilizar una expresión facial distendida.
Mirar a los ojos.
Sonreír.
Usar un tono de voz cálido y amistoso.

SABER ESCUCHAR

Velocidad que utiliza el cliente para comunicarse.
Inflexiones, prestar atención en lo que hace hincapié.
Analizar el tono de voz que utiliza el cliente.

ESCUCHA EFECTIVA

Parafrasear la necesidad del cliente.
Promover la empatía, valorizar los sentimientos del cliente.
Elogiar al cliente, cuando nos trasmite algo que le da orgullo.

PRINCIPALES FALLAS EN LA ATENCIÓN

¿QUE NOS ALEJA DEL CONTRIBUYENTE?

- La falta de cortesía comercial
- El desorden espacio-temporal
- La distracción
- Descuidar nuestra imagen personal
- El desconocimiento
- La falta de compromiso
- La falta de capacitación

> ACTITUD EMOCIONAL
> CONEXIÓN
> CONFIANZA
> DEDICACIÓN
> SINERGIA

RELACIONARNOS DESDE UN PLANO DE IGUALDAD

www.gualeguaychu.gov.ar
/municipalidaddegualeguaychu

GUALEGUAYCHÚ
Ciudad de **todos**