



LPM LICEO PARTICULAR
MIXTO LOS ANDES
HUMANISTA CIENTIFICO | TECNICO PROFESIONAL



RETROALIMENTACIÓN PROCESO COMUNICACIÓN

ATENCIÓN Y SERVICIO AL CLIENTE

MOD

4

PROFESOR ALEXIS MENDOZA MOLINA
3B

INSTRUCCIONES

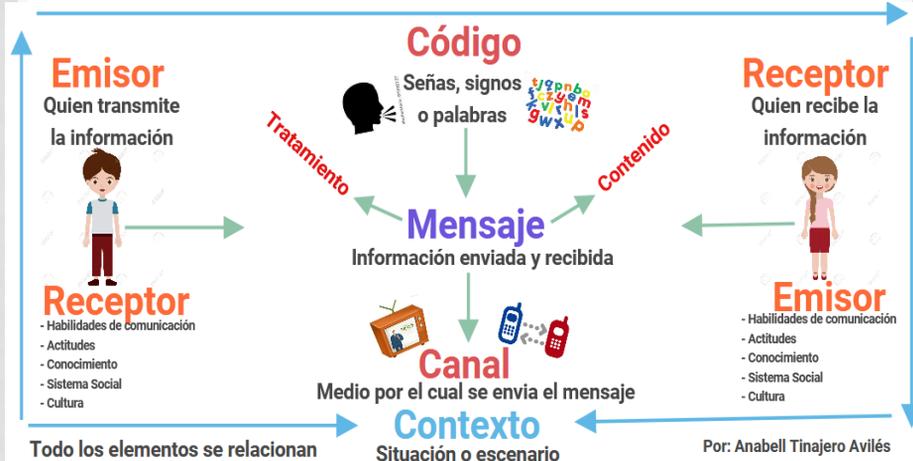
- LUEGO DE LEER ATENTAMENTE EL PPT Y UTILIZANDO LA GUIA #1 RESPONDE LAS ACTIVIDADES EN ESTE MISMO DOCUMENTO.
- ARCHIVA EL PPT EN TU CARPETA DE MODULO Y SERA REVISADA EN CLASE AL REGRESO DE LA CUARENTENA.
- LA ACTIVIDAD TIENE 44 PUNTOS Y EQUIVALE A UN 30% DE LA NOTA INTEGRAL.

DEFINICIÓN DE COMUNICACIÓN

La comunicación es el proceso de transmisión e intercambio de mensajes entre un emisor y un receptor.

Organizacionalmente es fundamental para trabajar en equipo y lograr los objetivos propios y empresariales.

ELEMENTOS DEL PROCESO DE COMUNICACIÓN

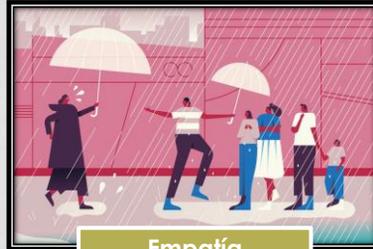


Retroalimentación

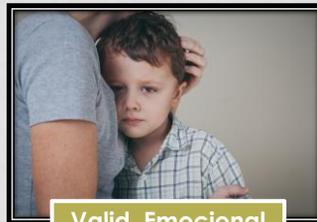
HABILIDADES COMUNICATIVAS



Escucha Activa

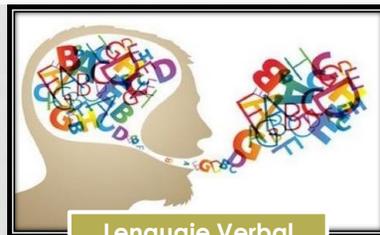


Empatía



Valid. Emocional

HABILIDADES COMUNICATIVAS



Lenguaje Verbal



Respeto



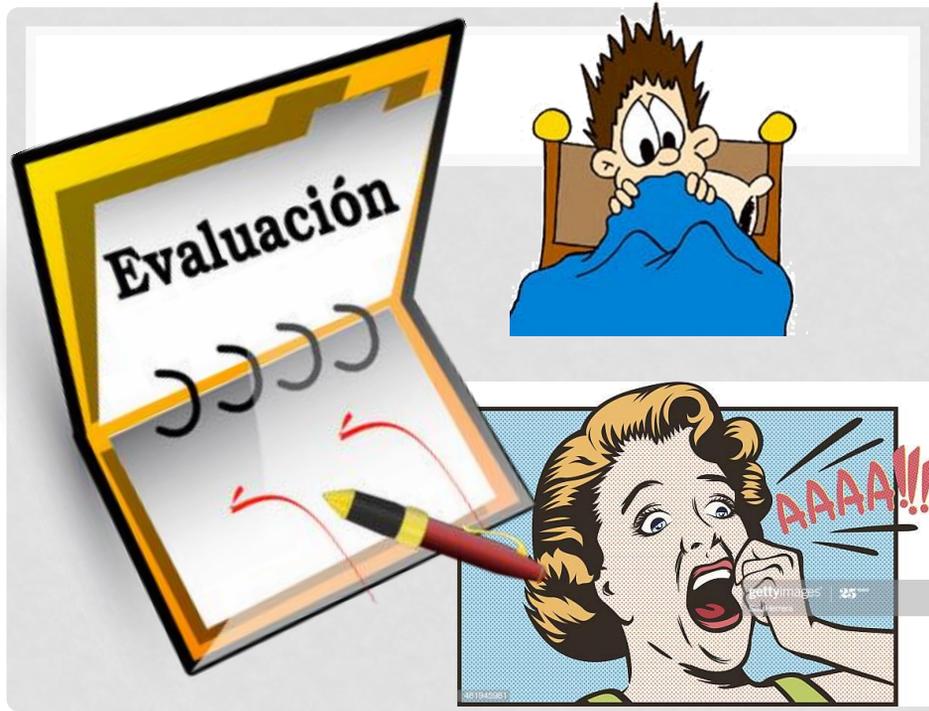
Lenguaje no Verbal

HABILIDADES COMUNICATIVAS



TIPOS DE COMUNICACIÓN

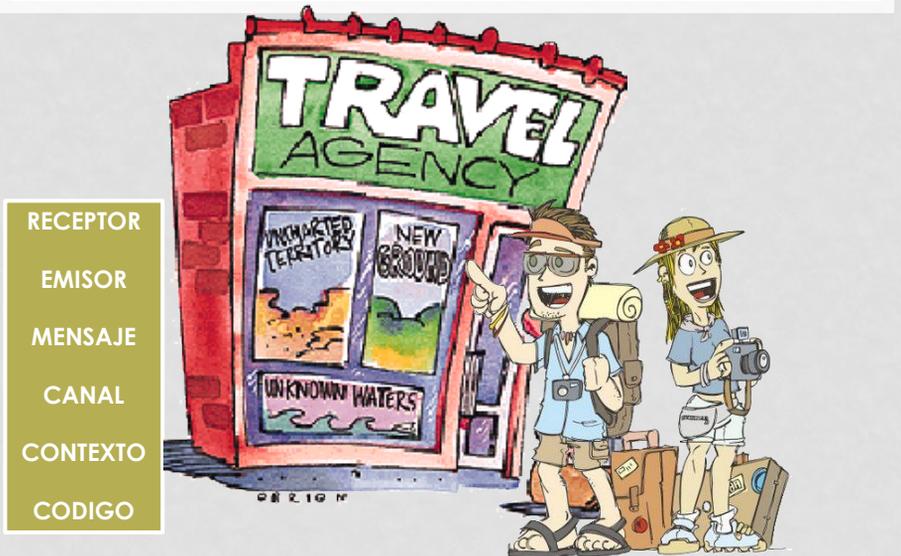




IDENTIFICA LOS ELEMENTOS DE LA COMUNICACIÓN 12 PTS.

RECEPTOR	
EMISOR	
MENSAJE	
CANAL	
CONTEXTO	
CODIGO	

IDENTIFICA LOS ELEMENTOS DE LA COMUNICACIÓN 12 PTS.



A QUE HABILIDAD SE REFIERE ?

- Atender no solamente a lo que la persona dice, sino también a los sentimientos, ideas o pensamientos que el individuo expresa.

6PTS.



A QUE HABILIDAD SE REFIERE ?

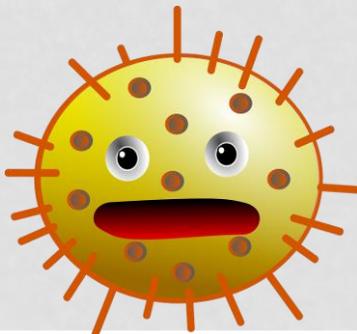
- Yo me pongo en tus zapatos



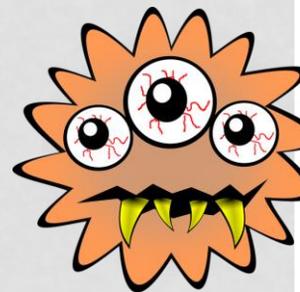
6PTS.

A QUE HABILIDAD SE REFIERE ?

- Decirle a la otra persona que le has entendido, demostrarle que le has escuchado y dejarle claro que respetas su opinión.



6PTS.



A QUE HABILIDAD SE REFIERE ?

- transforma ideas, creencias, actitudes y comportamientos, e intenta satisfacer las necesidades de ambas partes



6PTS.