Modelos sicológicos de comportamiento humano.

R://el humanista, el cognoscitivo, el interpersonal, el psicobiológico y el de Hildegard Peplau. Estos modelos sirven para desarrollar estrategias terapéuticas tanto individuales como grupales

 Principios de comportamiento humano.

R:// optimista, pesimista, confiado y envidioso.

 Factores culturales.

R://elemento o característica de una cultura que influye de forma significativa en el desarrollo de un fenómeno o actividad en concreto

 Tipos de relaciones formales e informales.

R//:En la relación informal los grupos son amistosos mientras que en la formal, dichos grupos son los departamentos creados por los directivos

 Relaciones interpersonales.

R//:Las relaciones interpersonales abarcan toda aquella relación que pueda mantenerse entre seres humanos, puede ser una relación de amistad, familiar entre padres e hijos, relación de pareja o entre compañeros de trabajo, escuela y universidad.

 Imagen personal.

R//:Tu aspecto físico, tu vestuario, tu lenguaje, tus gestos, tus expresiones, tus movimientos, tus modales y tu actitud configuran una imagen integral

 Higiene Personal.

R//:La higiene personal es la forma en que cuidas tu cuerpo. Esta práctica incluye bañarte, lavarte las manos, cepillarte los dientes y mucho más.

 Servicio al cliente.

R//:El servicio al cliente se refiere a la asistencia que una organización ofrece a sus clientes antes o después de que compren o utilicen productos o servicios. El servicio al cliente incluye acciones como ofrecer sugerencias de productos, solucionar problemas y quejas o responder a preguntas generales

 Atención al cliente.

R//:es todo el soporte que brindas a tus clientes, ya sea antes, durante o después de la compra (postventa), y que los ayuda a tener una excelente experiencia con tu empresa.

 Momento de verdad.

R//:momento de la verdades ese instante en el que el cliente entra en contacto con una empresa u organización y se forma una idea, positiva o negativa, sobre la misma

 Comunicación.

R//:La comunicación es el proceso por medio del cual se transmite información de un ente a otro

 Elementos de la comunicación.

R//:En la comunicación pueden intervenir diversos elementos, pero los principales son: emisor, receptor, mensaje, código y canal.

 Técnicas de comunicación.

R//: Escucha activa. Porque oír no es lo mismo que escuchar. ... Asertividad. ... Mente abierta. ... Empatía. ... Contacto visual. ... Respeto. ... Gestos. ... Claridad y concisión

 Comunicación formal e informal.

R//:la comunicación formal siempre está respaldada por canales de comunicación predefinidos, mientras que no hay reglas establecidas para la comunicación informal

 Medios de comunicación.

R//:Un medio de comunicación es un instrumento o forma de contenido por el cual se realiza el proceso de comunicación[1]​. Usualmente se emplea el término para hacer referencia a los medios de comunicación de masas,

 Buenas prácticas de comunicación.

R//:Conoce bien tu empresa y tus colaboradores. ... Elabora una planificación para esta área. ... Estimula la comunicación clara y accesible. ... Sé transparente con los empleados. ... Flexibiliza el contacto entre los departamentos

 Estilos de comunicación

R//:comunicación pasiva, comunicación agresiva, comunicación pasivo-agresiva y comunicación asertiva

 Técnicas para saber escuchar.

R//: Evita interrumpir. ... Escucha sin emitir juicio. ... Parafrasea y resume. ... Muestra un comportamiento no verbal positivo. ...

 Normas de cortesía.

R//:Puntualidad. Saludar. Ser amable. Honestidad. Prestar atención a la persona que habla. No hablar mal de alguien. Ser respetuoso. Pedir perdón.

 Técnicas de solución de conflictos.

R//:La facilitación. Es el primer paso en la identificación de un conflicto en el proceso de resolución. ... La mediación. Es un proceso de negociación basado en intereses en la resolución de conflictos laborales. ... La indagación. ... El arbitraje.

 Manejo de guiones y catálogos, folletos y formularios.

R//:En una empresa son de gran apoyo e importancia para la publicidad de esta misma, es con estas herramientas que se le da a conocer de la empresa o del producto a una gran cantidad de personas o a las personas que necesiten del producto etc

 Estándares de servicio: tiempos, cumplimiento, satisfacción.

R//:servicio que proporciona una aplicación para realizar una operación específica en un objeto

 Quejas y reclamos.

R//El consumidor presenta un reclamo cuando no está conforme con los bienes adquiridos o servicios prestados, mientras que la queja expresa su malestar respecto de algún tema que no tenga que ver directamente con el giro del negocio, como por ejemplo, la mala atención.

 Manejo de las emociones.

R//:habilidad de una persona a la hora de gestionar y canalizar los distintos tipos de emociones, ya sean positivas o negativas

 Administración del tiempo.

R//:conjunto de herramientas, prácticas y métodos para mejorar el desempeño de las tareas con el fin de obtener un resultado satisfactorio dentro del plazo estipulado

 Trabajo en equipo.

R//:Trabajo en equipo es el trabajo hecho por un grupo de personas, donde todos tienen un objetivo en común.​ Para que se considere trabajo en equipo o cooperativo, el trabajo debe tener una estructura organizativa