



Nombre del docente: **MsC. Guiselle Herrera Zúñiga**

Especialidad Técnica: **Secretariado Ejecutivo**

**Guía # 7**

Subárea: Comunicación Empresarial y Servicio al Cliente

Unidad de estudio: Expresión y Comunicación Oral

Nivel: **Décimo**

Horario de atención: **Presencial**

Centro educativo: **CTP de la SUIZA**

Escenario: 1 ( ☒ ) 2 ( ☐ ) 3 ( ☐ ) 4 ( ☐ )

Período establecido para el desarrollo de la guía:

Del 03 al 30 Setiembre del 2021

## II Parte. Planificación Pedagógica

<b>Espacio físico, materiales o recursos didácticos que voy a necesitar:</b> (Importante considerar la situación de cada uno de los estudiantes)	Lapiceros, lápiz, computadora, calculadora, audífonos y cuaderno, material de reciclaje, herramientas tecnológicas
<b>Indicaciones generales:</b>	Todo el material se le hace llegar a los estudiantes por medio de teams, whatsapp, físico o correo donde luego es revisado en la clase virtual por medio de Teams, las tareas o trabajos son devueltos por whatsapp, teams o en físico para ser revisados.

### Detalle de la planificación de las actividades que realiza el estudiante.

#### Resultado (s) de aprendizaje/Objetivo (s):

Utilizar el lenguaje comercial, administrativo y social en la comunicación presencial y atención al cliente de acuerdo con el tipo de organización.

Actividades de aprendizaje para la implementación de la mediación pedagógica en educación combinada	Ambiente de Aprendizaje	Evidencias
Construcción/Aplicación:	Hogar ( <input type="checkbox"/> ) Centro educativo ( <input checked="" type="checkbox"/> )	Tipo:



<p>Comunica mensajes de acuerdo con los principios básicos de la comunicación presencial.</p> <p>Interpreta los flujogramas de protocolos para la atención al cliente según el tipo de comunicación organizacional</p>		<p>( ) Conocimiento</p> <p>_____</p> <p>( ) Desempeño</p> <p>_____</p> <p>( X ) Producto</p> <p>_____</p>
------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	--	-----------------------------------------------------------------------------------------------------------

INSTRUMENTO DE EVALACION DE LAS EVIDENCIAS			
Indicadores de criterio de desempeño-competencias del aprendizaje esperado			
El estudiante realiza un mapa conceptual sobre el tema	Aún no logrado	En proceso	Logrado



## TIPOS DE COMUNICACIÓN ORGANIZACIONAL

### Comunicación Externa:

#### Publicidad:

La publicidad es una estrategia de mercadotecnia que envuelve la compra de un espacio en medios para divulgar un producto, servicio o marca, con el objetivo de alcanzar el público objetivo de la empresa e incentivarlo a comprar.

#### Relaciones Públicas:

Las relaciones públicas (RRPP) se definen como una serie de acciones estratégicas desarrolladas en un determinado tiempo con el objetivo de crear vínculos, relaciones y comunicación entre los distintos grupos de personas a los que van dirigidas.

#### Venta Personal:

La **venta personal** es un tipo de comunicación interpersonal, donde de forma directa y **personal** se mantiene una comunicación oral entre vendedor y comprador.



### Marketing Directo:

El **marketing directo** o mercadotecnia directa es una forma de publicidad que implica la entrega de un mensaje inmediato y personal a un grupo de prospectos o clientes.

### Promoción de Ventas:

La promoción de ventas es un componente del factor de marketing, denominado Promoción-Comunicación, cuyos otros componentes son la publicidad, las relaciones públicas y la venta. Su objetivo principal es estimular las ventas

### Finanzas:

Finanzas es el área de la economía que estudia el funcionamiento de los mercados de dinero y capitales, las instituciones que operan en ellos, las políticas de captación de recursos, el valor del dinero en el tiempo y el coste del capital.

### Vocabulario comercial, administrativo social:

- Atención de visitas y clientes en la oficina

### Consejos en la atención de visitas en la empresa

Hoy te presentamos algunos consejos rápidos para la correcta recepción de visitas en la empresa.

- Cuando llegue la visita debes saludarla acordándote de su nombre y apellido. También debes presentarte, en caso de que no os conocierais, indicando tu nombre y apellido, informando de tu cargo y, por supuesto, dando la bienvenida al invitado.



- Muéstrate afable y dialogante ya que, de este modo, romperás el hielo inicial en los instantes antes de llegar al despacho de tu jefe. Temas como el viaje, el tiempo o la ciudad, siempre son una buena manera de romper el hielo.
- Es conveniente que la reunión se desarrolle en un buen ambiente, sobre todo, si es complicada y este buen ambiente depende en gran parte del bienestar del invitado. El comportamiento profesional, la amabilidad y la atención influyen indirectamente en el resultado positivo de la reunión.
- Revisa la sala de reuniones.
- Prevé que los invitados pueden querer tomar café. No olvides los descafeinados, las infusiones, el azúcar o edulcorante, las aguas, los zumos y, por supuesto, las servilletas.
- Muéstrate dispuesta si el invitado te pide que envíes un mensaje o un e-mail a su oficina o realices alguna llamada telefónica. También puede pedirte información de vuelos, trenes, mapas, periódicos o sobre espectáculos que tengan lugar en la ciudad. Incluso, en ocasiones, las visitas de tu empresa pueden venir acompañadas por sus parejas, por lo que no descartes tener que asesorar sobre algún centro cultural o comercial que visitar.
- Los más útil, práctico y eficaz para que tu trabajo salga perfecto es que elabores una lista de chequeo. Intenta no olvidarte de nada y utilízala todas las veces que sea necesario

Principios básicos de la comunicación presencial:

Técnicas asertivas:

- Escucha activa: La **escucha activa** consiste en una forma de comunicación que demuestra al hablante que el oyente le ha entendido. ... Es una forma de dirigir la conversación, porque el hablante va a ampliar la información sobre lo que hemos subrayado.



- Empatía:

La empatía es la capacidad que tiene una persona para ponerse en el lugar de otra y entender mejor sus acciones, comportamientos y pensamientos.

- Inteligencia emocional

La **inteligencia emocional** es la capacidad de percibir, expresar, comprender y gestionar las **emociones**.

La **Inteligencia Emocional** (IE) puede significar la diferencia entre comportarse de una manera socialmente aceptable y estar fuera de lugar en una situación social determinada.

- Compromiso

**Compromiso** es una **obligación contraída, palabra dada**. También, es una **situación difícil, incomoda, embarazosa o delicada**

- Valores: ética y tolerancia

La **tolerancia** es un **valor** moral que implica el respeto íntegro hacia el otro, hacia sus ideas, prácticas o creencias, independientemente de que choquen o sean diferentes de las nuestras. ... Por ello, la **tolerancia** es una actitud fundamental para la vida en sociedad.

- Elementos de la Inteligencia emocional

Cinco son los componentes de la inteligencia emocional que interaccionan entre ellos y entre el resto de inteligencias hacia un desarrollo personal exitoso: autoconocimiento, autorregulación, empatía, motivación y habilidades interpersonales.



- Identificar tipos de emociones

- Tristeza. La tristeza es un **tipo** de emoción negativa en la que hacemos un proceso de valoración sobre algo que ha sucedido; ese algo es la pérdida o el fracaso de algo que es importante para nosotros. ...
- 1.2. Felicidad o alegría. ...
- 1.3. Miedo. ...
- 1.4. Sorpresa. ...
- 1.5. Asco. ...
- 1.6. Ira.

- Autorregulación de los impulsos

La **autorregulación** nos permite manejar las emociones y controlar los **impulsos**. La necesitamos para mantener la atención en una tarea a la vez, reconocer cuando un comportamiento es inapropiado y corregirlo, evitar actividades peligrosas o que no son saludables y para llevarnos bien con los demás

Derechos y obligaciones del ciudadano:

Derechos Humanos.

**La Declaración Universal de Derechos Humanos de las Naciones Unidas dice:**

- Todos Hemos Nacido Libres e Iguales. Todos hemos nacido libres. ...
- No Discrimines. ...
- El **Derecho** a la Vida. ...



- Ninguna Esclavitud. ...
- Ninguna Tortura. ...
- Tienes Derechos Sin Importar a Donde Vayas. ...
- Todos Somos Iguales Ante la Ley. ...
- La Ley Protege tus Derechos Humanos

#### Equidad:

La equidad es un valor que implica justicia e igualdad de oportunidades entre hombres y mujeres respetando la pluralidad de la sociedad.

#### Respeto a la diversidad:

El respeto a la diversidad es una habilidad profundamente interpersonal, y se puede definir como el entendimiento de que las personas participan paritariamente en un mundo ético común, en virtud de su condición humana, al tiempo que se reconoce la singularidad y diferencias de cada individuo.