



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

Especialidad Técnica: **Secretariado Ejecutivo**

**GTA # 2**

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 15 al 26 de Marzo 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):

Desarrollar habilidades comunicativas requeridas en el entorno personal y empresarial durante el proceso de comunicación oral aplicando las técnicas asertivas.

Actividades de aprendizaje para la implementación de la mediación pedagógica en educación combinada	Ambiente de Aprendizaje	Evidencias
Construcción/Aplicación: Aplica mediante prácticas las diferentes técnicas de comunicación oral	Hogar ( <input type="checkbox"/> ) Centro educativo ( <input checked="" type="checkbox"/> )	Tipo: ( <input type="checkbox"/> ) Conocimiento



<p>El estudiante realiza en su hogar un collage referente al tema de Comunicación Oral y sus técnicas y realiza un dibujo donde se refleje una conversación entre tres personas.</p>		<div></div> <div>( ) Desempeño</div> <div></div> <div>( X ) Producto</div> <div></div>
--	--	--

Instrumento de evaluación de las evidencias

Evidencia

Realiza en su hogar un collage referente al tema de Comunicación Oral y sus técnicas y realiza un dibujo donde se refleje una conversación entre tres personas



# COMUNICACIÓN EFICIENTE EN EL SERVICIO AL CLIENTE

## HABILIDADES PARA HABLAR EN PÚBLICO

### REQUISITOS PARA CONSEGUIR UNA BUENA COMUNICACIÓN

**Claridad:** para que lo que queremos decir sea realmente el mensaje que la otra persona reciba. Dicho en otras palabras, el estilo es claro, cuando el pensamiento del que emite el mensaje, penetra sin esfuerzo en la mente del receptor.

**Concisión:** La concisión resulta de utilizar solo palabras indispensables, justas y significativas para expresar lo que se quiere decir. Se expresa lo que tiene valor real de comunicación, eliminándose todo lo que sea banal y vulgar, todo lo que pueda desagradar a un público por poco exigente que éste sea.

**Coherencia:** Cuando se habla para un público, cuando se comunica oralmente, el orden de las ideas ha de ser tal, que el oyente no se vea precisado a coordinarlas en su cerebro. Las relaciones entre las ideas expuestas deben ser lógicas, y las contradicciones, evitadas.

**Sencillez:** Se refiere tanto a la composición de lo que usted habla, como a las palabras que emplea. La sencillez es huir de lo enrevesado, artificioso y complicado.

**Naturalidad:** Usted es natural cuando se sirve de su propio vocabulario, de su habitual modo expresivo. Hablar con naturalidad es buscar que las palabras y las frases sean propias dentro de lo que el tema exige, sin afectación, ni rebuscamiento. No quiere decir que al hablar con naturalidad uno no hable elegantemente.

**Vocalización:** La vocalización **refiere a** la pronunciación de manera correcta y adecuada de todos los sonidos que pertenecen a una lengua determinada



**Lenguaje corporal:** El lenguaje corporal permite apoyar el mensaje verbal que estamos enviando durante una comunicación y revela nuestras sensaciones, emociones y percepciones a nuestro interlocutor. El lenguaje no verbal engloba los gestos, movimientos, desplazamientos, miradas, expresiones faciales, posturas corporales y voz; así como nuestra conducta, vestimenta, higiene personal y la presentación (arreglo del cabello y los accesorios).

**Expresiones faciales:** son el termómetro más claro que muestra qué tipo emociones sentimos y donde focalizamos nuestra atención al comunicarnos. El rostro es capaz de comunicar, sin palabras, alegría, sorpresa, tristeza, miedo, ira, asco y desprecio

## **NORMAS PARA DOMINAR LA COMUNICACIÓN ORAL**

**Pronunciar Correctamente:** Nuestros órganos de fonación nos permiten pronunciar todos los sonidos de la lengua. Por esta razón, deben evitarse formas de expresión como –pa’que no le falte (para que no le falte).

**Cuidar la Velocidad al Hablar:** Se debe evitar hablar rápidamente porque se dificulta la capacidad de entendimiento para el auditorio, así como también la lentitud, porque resulta desesperante.

**Cuidar el Tono de Voz:** Que la voz sea audible, no sea desentonante ni agresiva. Que pueda ser escuchada por todo el auditorio sin que sea necesario el gritar.

**Reflexionar sobre lo que se va a decir:** No precipitar juicios. Disponer las ideas ordenadamente.

**Evitar las Muletillas y Repeticiones de Palabras:** Las muletillas o comodines son palabras vacías que solo sirven para poner en evidencia una inseguridad. Por ejemplo:

Entonces...

Es que...

Eh... eh ...

**Dejar Hablar al Otro:** Debe tenerse presente que un diálogo es una conversación entre dos. No interrumpir a la persona con quién se habla y dar espacio a su intervención.

**Naturalidad:** Conservar la espontaneidad y naturalidad de los movimientos y el tono.



## TÉCNICAS PARA LA COMUNICACIÓN ORAL.

**A. Foros:** Es aquella en la cual varias personas discuten un tema determinado, ante un auditorio.

### *Ventajas*

- Permite la discusión y participación.
- Permite la libre exposición de ideas y opiniones de los miembros del grupo; y esto es posible de una manera informal y con pocas limitaciones.
- Da oportunidad de conocer las opiniones del grupo sobre el tema tratado.
- El auditorio puede reflexionar también sobre tema tratado.

**B. Mesa Redonda:** Se efectúa cuando se desea conocer el punto de vista de distintas personas sobre un tema determinado.

**C. Panel:** Se diferencia de la mesa redonda porque no se debate un tema, sino que cada uno de los expositores presenta un punto o aspecto del mismo, completando o ampliando, si es necesario el punto de vista de los otros.

**D. Debate:** Es una discusión entre dos o mas personas sobre un tema determinado, este tiene como objetivo conocer todos los aspectos de un tema o asunto, a través de la exposición de las opiniones que sobre el tema tienen todos los integrantes de un grupo. Para que tenga éxito, en el grupo debe haber:

- Cooperación, en donde los miembros deben manifestar mutuo respeto.
- Orden, los participantes aguardan el uso de la palabra para permitir la participación de todos.
- Compromiso, se debe actuar con sinceridad y responsabilidad.

El debate esta integrado por:

- Un director o coordinador encargado de declarar abierta la sesión, presenta el tema, conoce el tema y concluye el tema.
- Un secretario que anota a las personas que van participando y el tiempo de intervención de cada una, esto con la finalidad de darle la oportunidad de participar a todos los integrantes.
- Los participantes encargados de hablar del tema objeto de debate.



- Un moderador representante de cada grupo y quien: prepara el tema y quien concede la palabra a los participantes; procura que se traten los puntos importantes sin salirse del tema; aclara dudas; finaliza la actividad con el resumen de las diferentes opiniones y saca las conclusiones obtenidas en la discusión con ayuda de los demás.

**F. Phillips 66:** Consiste en dividir el salón en 6 grupos de 6 personas, las cuales discuten durante 6 minutos un tema o problema (previsto o bien que haya surgido como tema durante el desarrollo de la reunión). Seguidamente una persona del grupo se reúne con los otros 5 representantes y vuelve a formar un grupo de 6, que por seis minutos más, discutirán el mismo asunto, hasta que se llegue a una conclusión general. Esta técnica permite que desarrolles tu capacidad de síntesis; contribuye a que superes el temor para hablar ante tus compañeros; fomenta tu sentido de responsabilidad y estimula la participación de todos los miembros del grupo.

**G. Simposio:** Consiste en reunir un grupo de personas capacitadas sobre un tema, especialistas o expertos, las cuales exponen al auditorio sus ideas o conocimientos en forma sucesiva, integrado así un panorama lo más completo posible acerca de la cuestión de que se trate. Es una técnica bastante formal que tiene muchos puntos de contacto con la mesa redonda y el panel. La diferencia está en que la mesa redonda los expositores mantiene un punto de vista divergente u opuesto y hay lugar para un breve debate entre ellos; y en el panel los integrantes conversan o debate libremente entre sí. En el simposio, en cambio los integrantes del panel individualmente y en forma sucesiva durante unos 15 o 20 minutos; sus ideas pueden ser coincidentes o no serlo, y lo importante es que cada uno de ellos ofrezca un aspecto particular del tema, de modo de que al finalizar este desarrollado en forma relativamente integral y con la mayor profundidad posible.

**H. Debate:** Es una técnica de comunicación oral donde se expone un tema y una problemática. Hay integrantes, un moderador, un secretario y un público que participa. No se aportan soluciones solo se exponen argumentos.

La condición de un debate se da en el distinto punto de vista que guardan dos o más posiciones antagónicas en torno a un tema o problema. Es un texto argumentativo en el que se entrelazan los argumentos que sostienen la tesis en conflicto.

Los argumentos se deben ir construyendo en estrecha relación conforme el oponente, así que el debate se trata de una argumentación de gran dificultad y rapidez mental.