

ACTITUD DE SERVICIO





¡Recordemos!

Este webinar está diseñado para brindar conocimiento a las personas capacitadas de CIMA.

Agenda

05

Conclusiones



01

¿Qué es una actitud de servicio?



04

Conocer los beneficios



03

Ejercicio



02

Procesos asociados a actitud de servicio



Puntos de cuidado al hablar de actitud de servicio

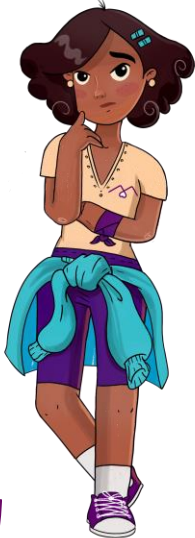
📌 Tener en cuenta diferencia entre aptitud y actitud

📌 No verla como habilidad

📌 Juzgar las maneras de adoptar la actitud de servicio



Ahora supongamos...



- ★ Cimara, acaba de asumir nuevas responsabilidades dentro de la empresa Calathea Ropa Sostenible, esto implica que su plan de trabajo debe reorganizarse.
- ★ En días anteriores ella capacitó a las personas que reemplazarían sus responsabilidades, sin embargo, nota que una de las compañeras aún no termina por adaptarse muy bien al proceso que requiere la atención al cliente.
- ★ En vista de lo anterior, Cimara en el momento de almuerzo intenta acercarse a su compañera para identificar si pasa algo en relación al trabajo o si es un asunto personal, luego de charlar se da cuenta que a su compañera la agobia mucho no tener muy claro todo el proceso a lo cual le sugiere trabajar una hora durante la semana para fortalecer esos protocolos de atención y enseñarle desde su experiencia como abordar situaciones.

¿Creen que hubo actitud de servicio?

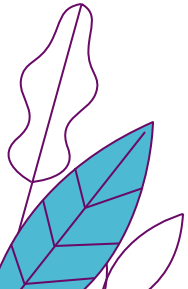
¡Se necesita una **actitud de servicio!**

Una actitud provoca una reacción en cadena de pensamientos, sentimientos y comportamientos.



01

¿Qué es
actitud de
servicio?



Actitud



- La **actitud** entendida como la posición que adoptamos frente a hechos, personas y circunstancias:

Actitud

Creencias

Es la acción de creer en un objeto o situación que se supone verosímil o que tiene para el individuo algo digno de ser creído.

Sentimientos

Estado de ánimo o disposición emocional hacia una cosa, un hecho o una persona.

Conductas

Es la expresión de las particularidades de los sujetos hace referencia a los factores visibles y externos de los individuos.

Servicio



El efecto halo

La célebre frase “la primera impresión es la que cuenta” contiene algo más que una pizca de verdad. En el campo de la psicología, el efecto halo también se conoce como **efecto aureola**. Se trata de un sesgo cognitivo que hace que las personas se dejen llevar más de lo debido por una (errónea) primera impresión.





El efecto halo

Cuando acabamos de conocer a una persona, contamos con muy poca información sobre ella. **Nos formamos una imagen de su personalidad lo más rápido posible basándonos en nuestra experiencia.**



Actitud de servicio

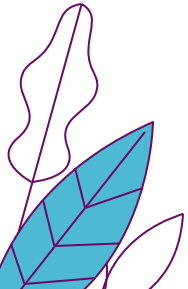


Ambas juntas son: Una buena **actitud de servicio** es el deseo, interés y buena disposición por ayudar a los demás y hacerlo de una manera asertiva.



02

Procesos asociados a la actitud de servicio



Son diversos los elementos o actos que pueden demostrar una actitud de servicio



¿Cómo expresas una buena actitud de servicio?

Saludo

Atención,
escucha e
interés

Colaboración

Diligencia

Sonrisa

Paciencia

Respeto

Reconocimiento del otro

La mejor forma de conceder importancia

Capacidad de ayudar

Tiempos

Manifiesta calidad además de ser contagiosa

Soportar situaciones no tan amenas

Valoración y aceptación

El círculo de la confianza



¿Qué es la confianza?

Es una emoción que describe cómo se siente una persona debido a la habilidad de alguien de ser honesto y auténtico con ella y los demás.



Confianza
personal

Confianza
Profesional



Confianza personal

El cliente confía en la persona

Humildad

Autenticidad

Honestidad

Vulnerabilidad

Confianza profesional

El cliente confía en la capacidad técnica

Percepción
de
competencia

Respeto

Credibilidad



¿Cuál es más importante?

Personal sin profesional:

- Nuevas amistades
- No es importante el alto desempeño

Profesional sin personal:

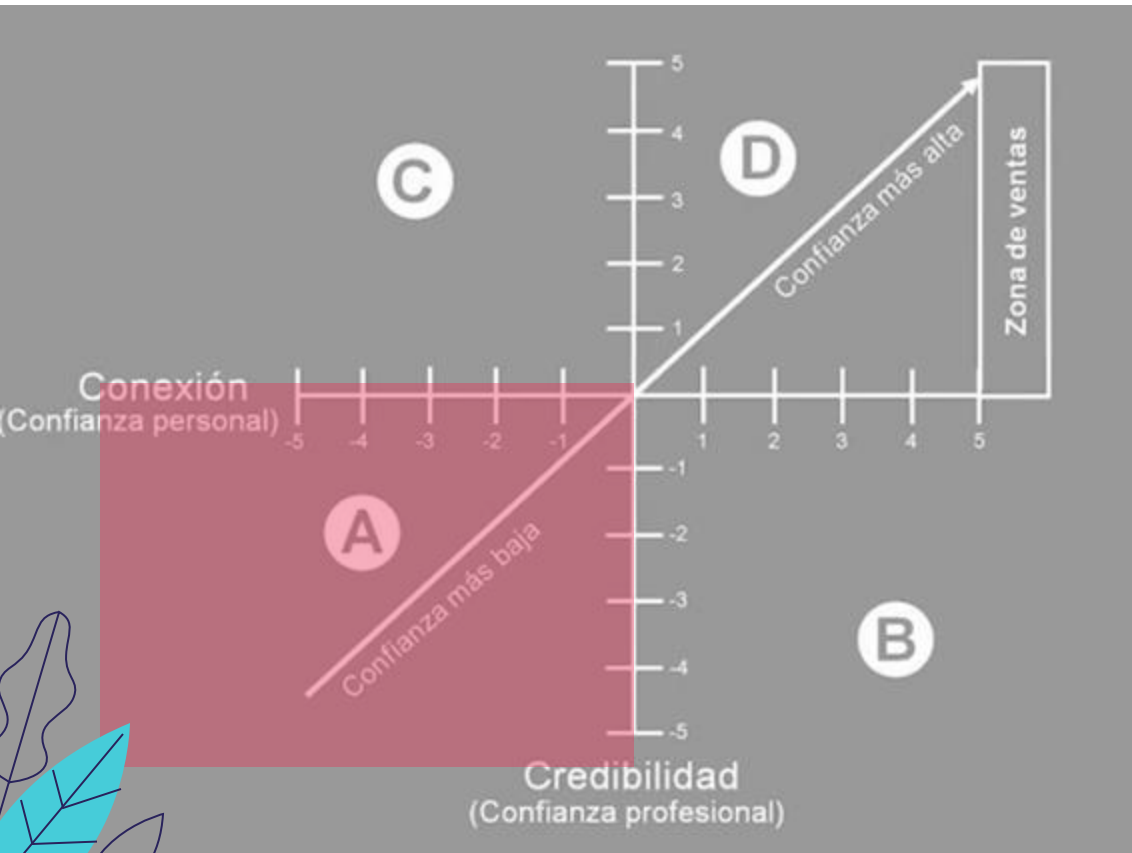
- Disminuye la satisfacción
- Disminuye la lealtad del cliente



¿Y tú como
evalúas tu
confianza
personal y
profesional?



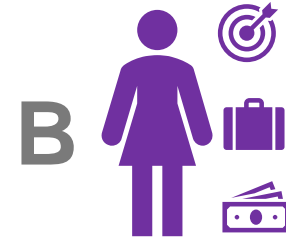
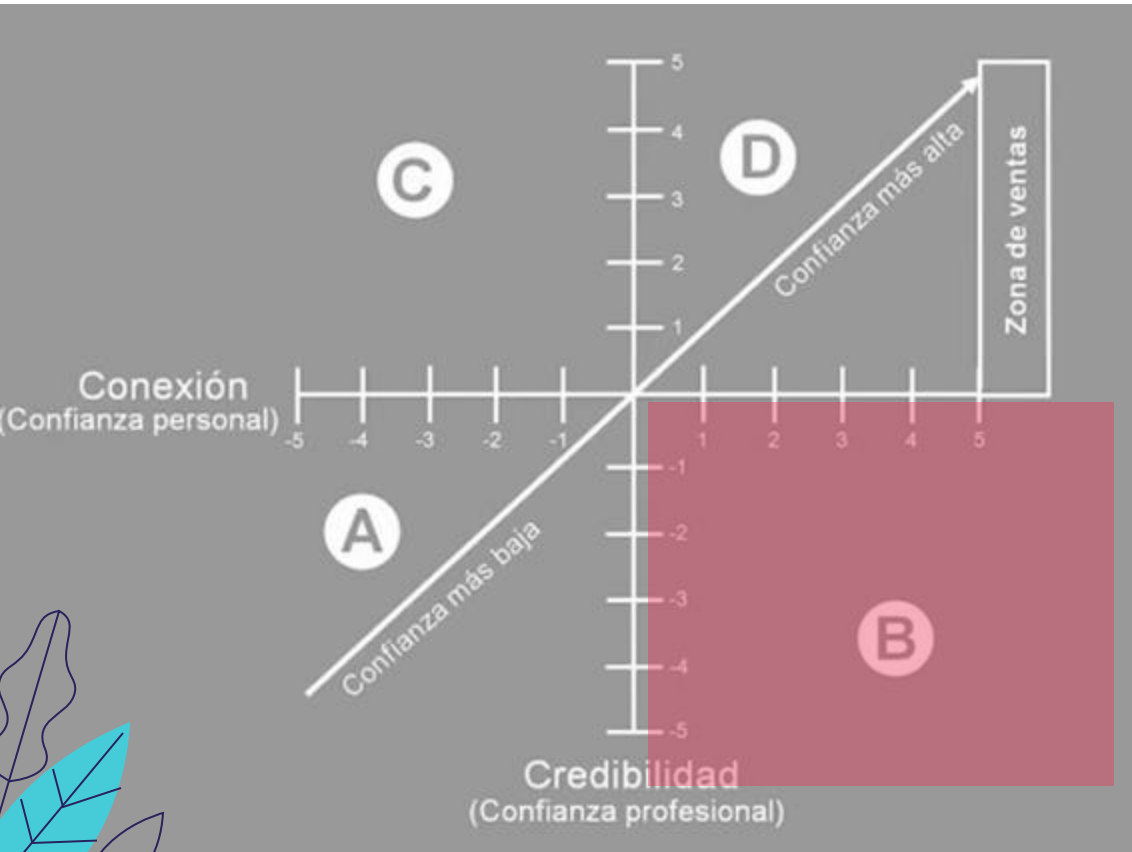
Matriz de la confianza



- No tiene confianza personal ni profesional
- El cliente se siente incomodo y no confía en ella

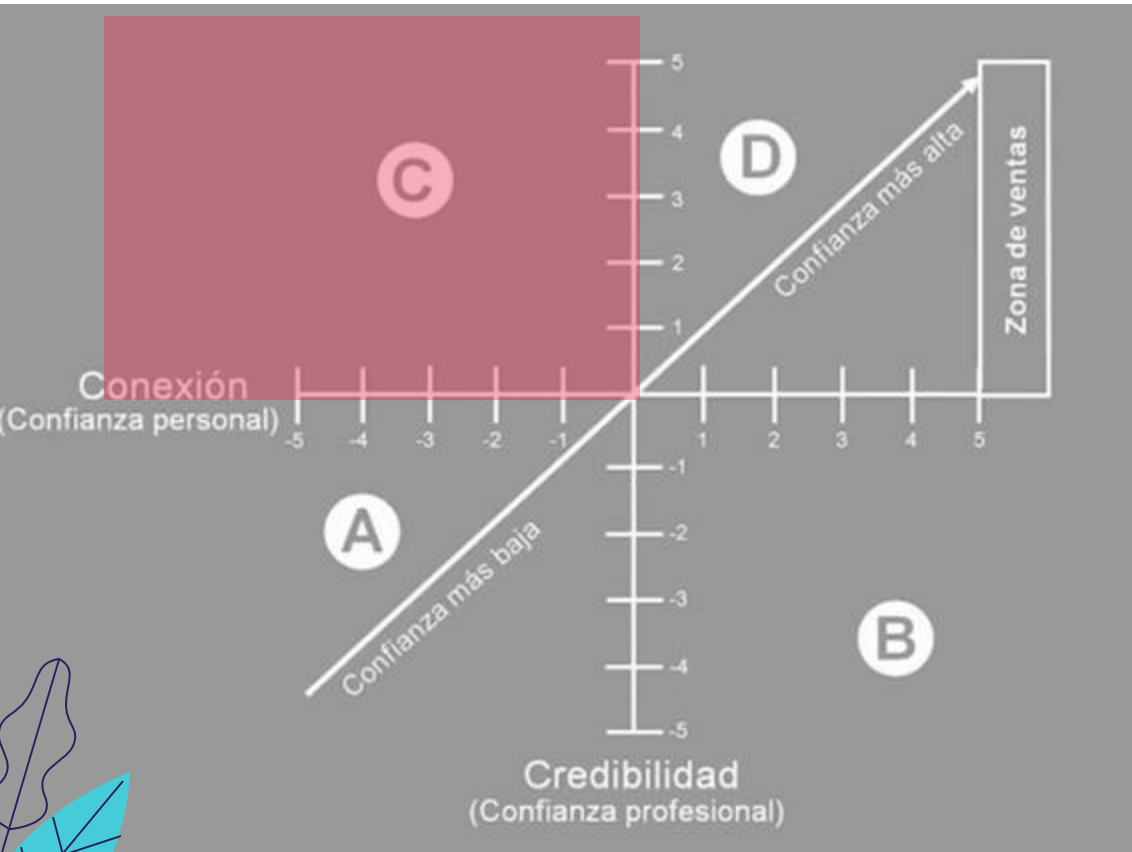


Matriz de la confianza



- Conecta mucho
- Tiene confianza personal
- No parece tener conocimientos suficientes para convencer al cliente no es creíble

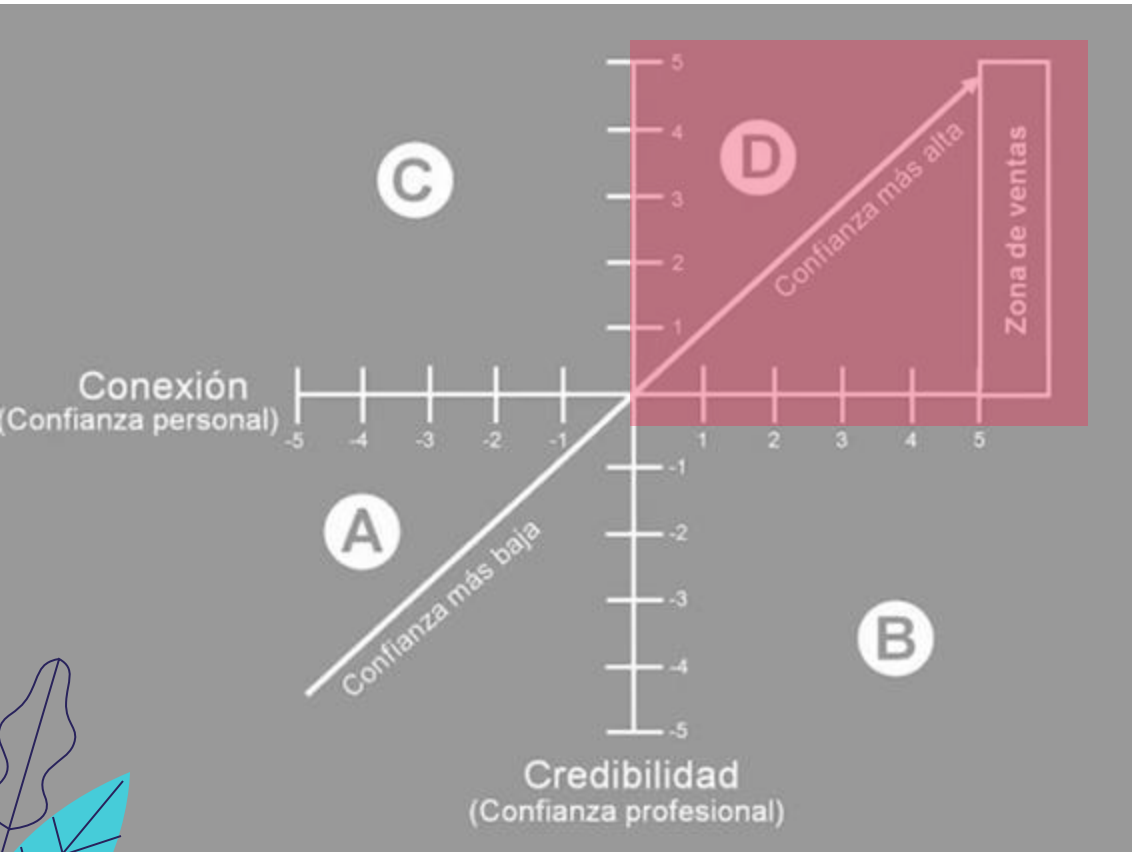
Matriz de la confianza



- Sabe todas las respuestas
- Intenta mostrar credibilidad, tiene confianza profesional
- Su fuerte es su capacidad técnica



Matriz de la confianza



- Hace un buen trabajo conectando
- Muestra conocimiento y habilidad
- Equilibra conexión y credibilidad



Los bloqueadores de la confianza

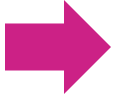
No soy suficiente...



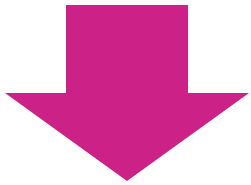
Miedo: Al rechazo o fracaso



Ansiedad



Aumento de ansiedad



Desconfianza

¿Esta persona esta siendo sincera? Creo que no....



Minimiza los miedos

Identifica tus emociones

¡Prepárate técnicamente!

Practica el lenguaje no verbal

Aprende sobre el poder del “No se”

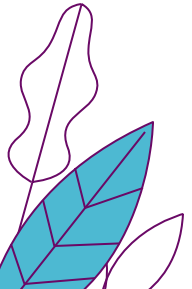
Identifica tu perfil de confianza

Busca aprender de cada experiencia

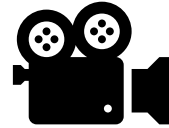






03

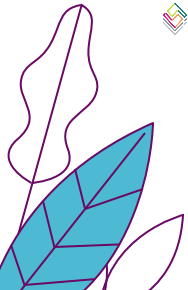
Dinámica del tema



Dinámica



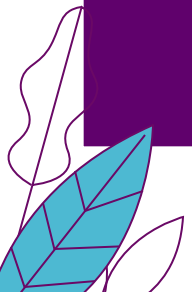
-  De acuerdo al video ¿qué opinas?
-  ¿Qué sentirías, siendo tu la persona que busca ayuda y no la encuentra?
-  Si tú fueras la cajera ¿qué opción le darías?
-  ¿Crees que el estado de animo influye en el servicio?



Escuchémonos



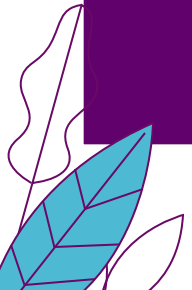
¿Qué significa para usted tener una buena actitud de servicio?



Escuchémonos



- Describa una situación donde haya experimentado actitud de servicio
- ¿Qué lo ha hecho decidir si es buena o mala actitud de servicio?
- ¿Cómo se hubiese enfrentado mejor la situación?



Dinámica



- Es una actividad de improvisación que consiste en crear una historia, sobre cualquier tema, entre varias personas.

Una historia,
muchas
narradoras

Dinámica



- Las personas deben ir creándola a partir de una frase aleatoria que será el comienzo.

Una historia,
muchas
narradoras

Dinámica



- Cada persona tiene un tiempo para hablar y en ese tiempo debe darle continuidad a la historia, sin negar o contradecir lo que se ha construido de la historia.
- Cuando suene la alarma, indicando que se terminó su tiempo, debe parar donde vaya y la otra persona debe continuar.

Una historia,
muchas
narradoras

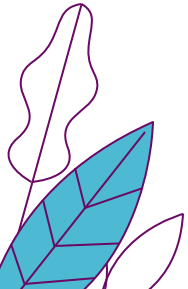
Dinámica

Efecto Halo

- La persona moderadora muestra una foto de una persona “ficticia” y la describe como: Inteligente, trabajadora, honesta
- Se le pide a las personas que cuenten una experiencia que vivirán con esa persona si la conociera
- Luego se pide socialización de las historias

04

Beneficios de la actitud de servicio



Beneficios

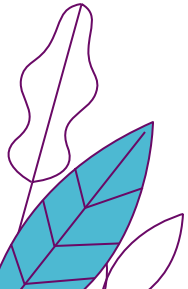
Quien tiene Actitud de Servicio está en permanente colaboración con los demás, ya que busca el bienestar de todos.

Cuando eres servicial no solo generas beneficios para otros, tú también ganas:

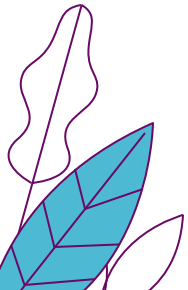
1. **Agradecimiento profundo de las personas a quienes ayudas.**
2. **Confianza en ti mismo.**
3. **Potencial para llegar a ser buen líder.**

04

Conclusiones



- ❖ Es importante saber que la actitud de servicio no resuelve las situaciones.
- ❖ Tener una buena actitud requiere de trabajo, pues mirar con buena cara al mal tiempo no es algo que salga solo.
- ❖ La actitud positiva conlleva sentimientos positivos y energía para vivir y, por lo tanto, te hace feliz. Sin embargo, las actitudes negativas fomentan los sentimientos de tristeza.



**¡Es hora de nuestro
print!**



¡Gracias!



Equipo Cubo Social

