

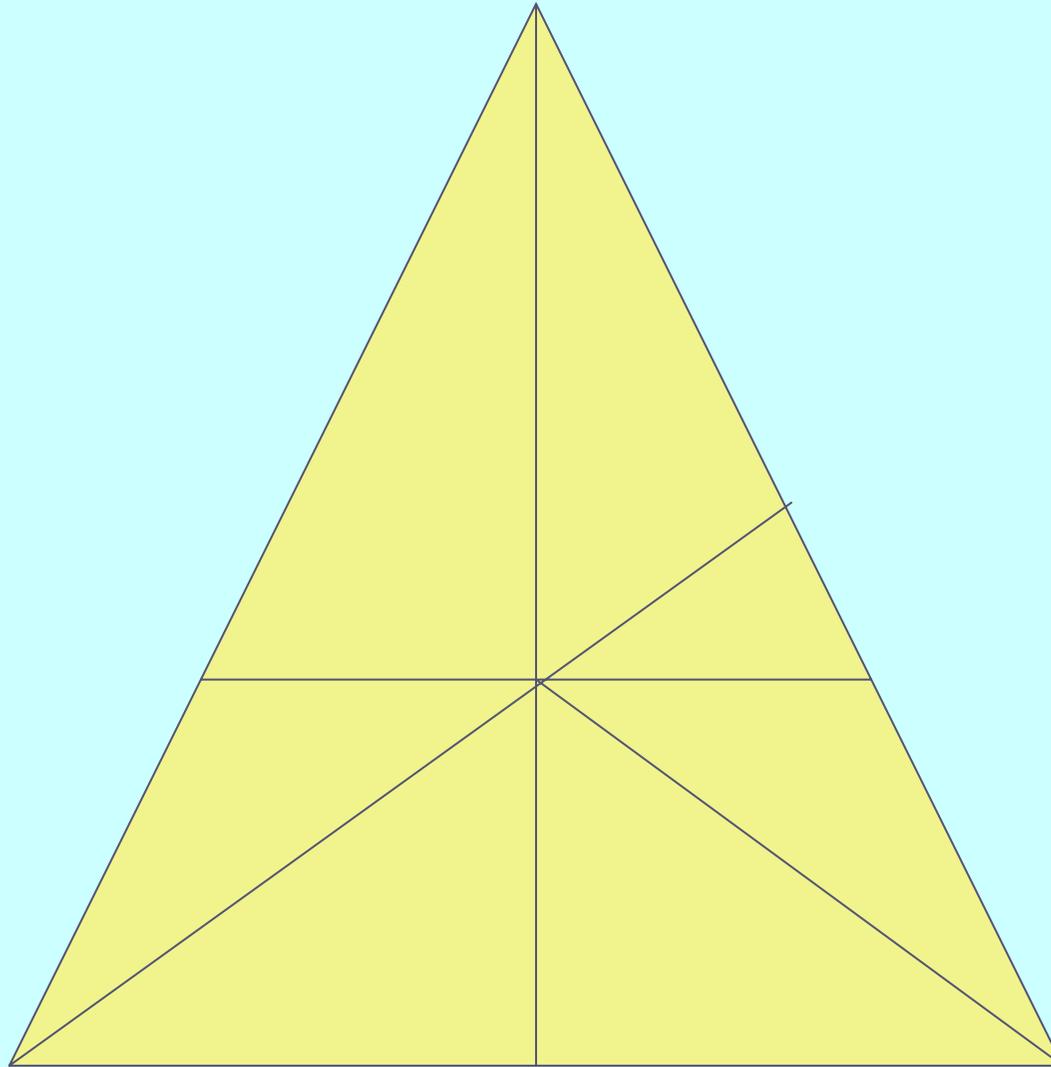


"Comunicación efectiva en la Seguridad"



***Dr. Edgar Eslava
Arnao***

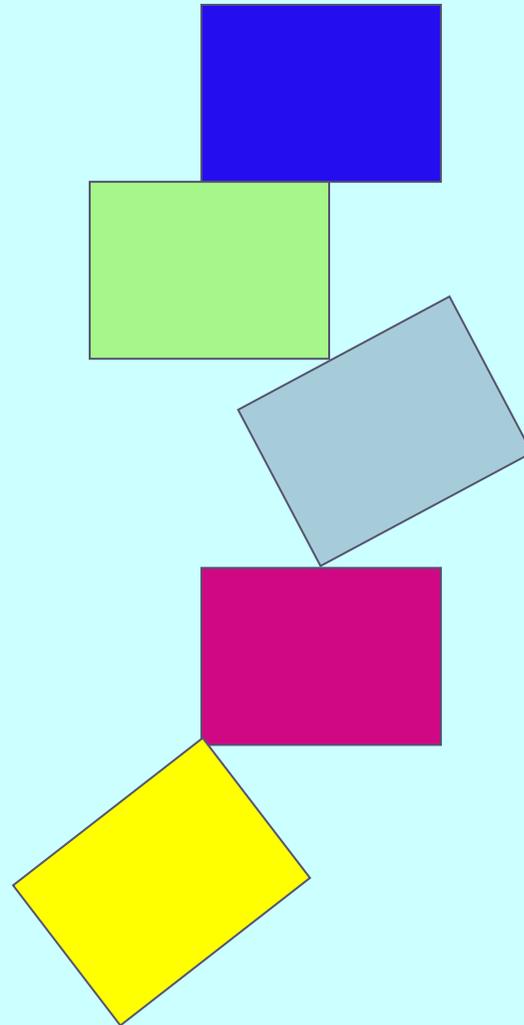
¿ CUANTOS TRIANGULOS HAY?



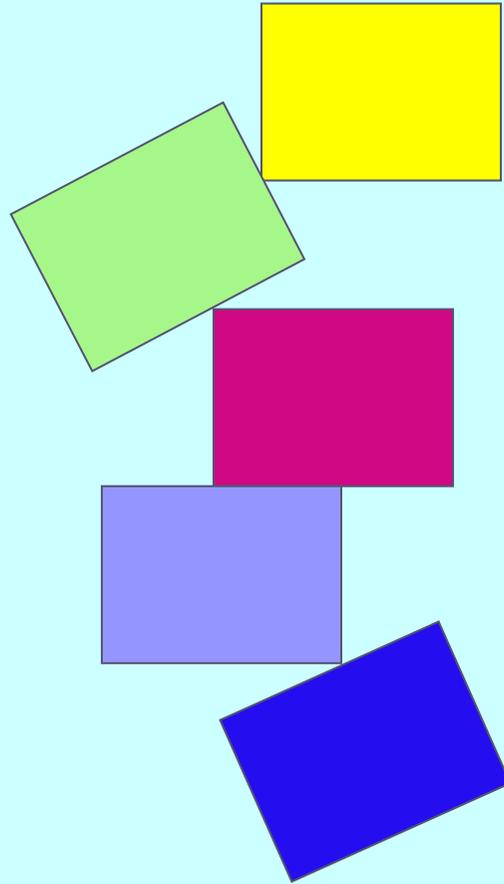
¿QUÉ VE USTED?



ENSAYO I

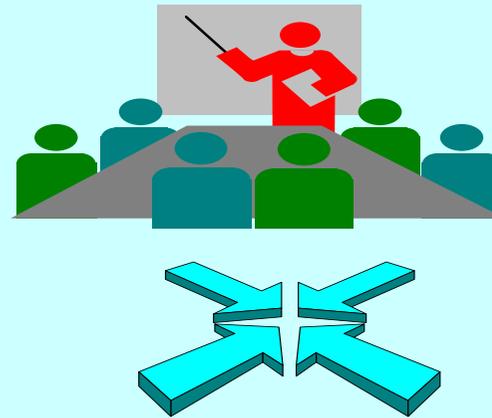


ENSAYO II



LA DIRECCION DE PERSONAS COMO VENTAJA COMPETITIVA SOSTENIBLE

- *Liderazgo*
- *Comunicación*
- *Motivación*
- *Visión Estratégica*
- *coordinación*



***Cultura de colaboración, aprendizaje y sentido de
responsabilidad social***



CONTENIDO

- Definición e importancia de las comunicaciones.
- Tipos y dirección de las comunicaciones.
- El proceso de la comunicación. Análisis de sus elementos.
- Barreras en la comunicación.
- Recomendaciones para una comunicación efectiva.
- Ejercicios



“ Así como el aceite de un motor permite que las piezas trabajen sin fricción, así también las comunicaciones para una empresa contribuyen al mejoramiento del clima laboral”



DEFINICIÓN

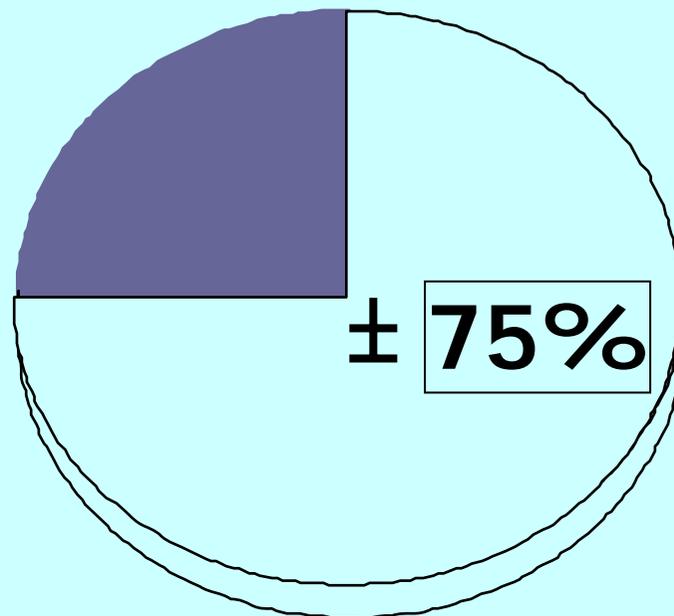


Proceso de intercambio de información, ideas, pensamientos, sentimientos, que se da entre dos o más personas, utilizando símbolos conocidos por ambas partes.



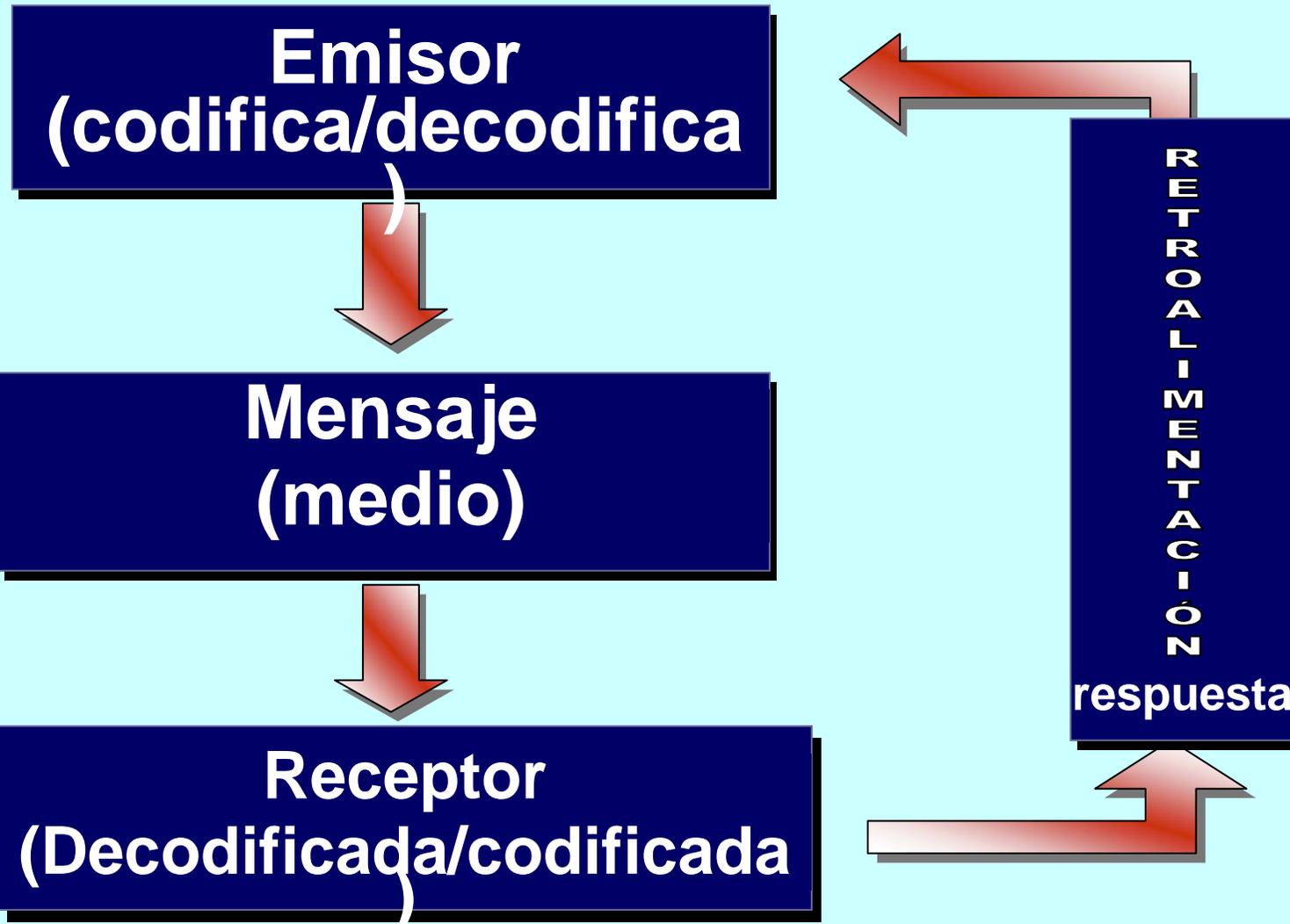
IMPORTANCIA

Un funcionario de seguridad usa aproximadamente el 75% de su tiempo comunicándose de diferentes maneras.





PROCESO DE LA COMUNICACIÓN



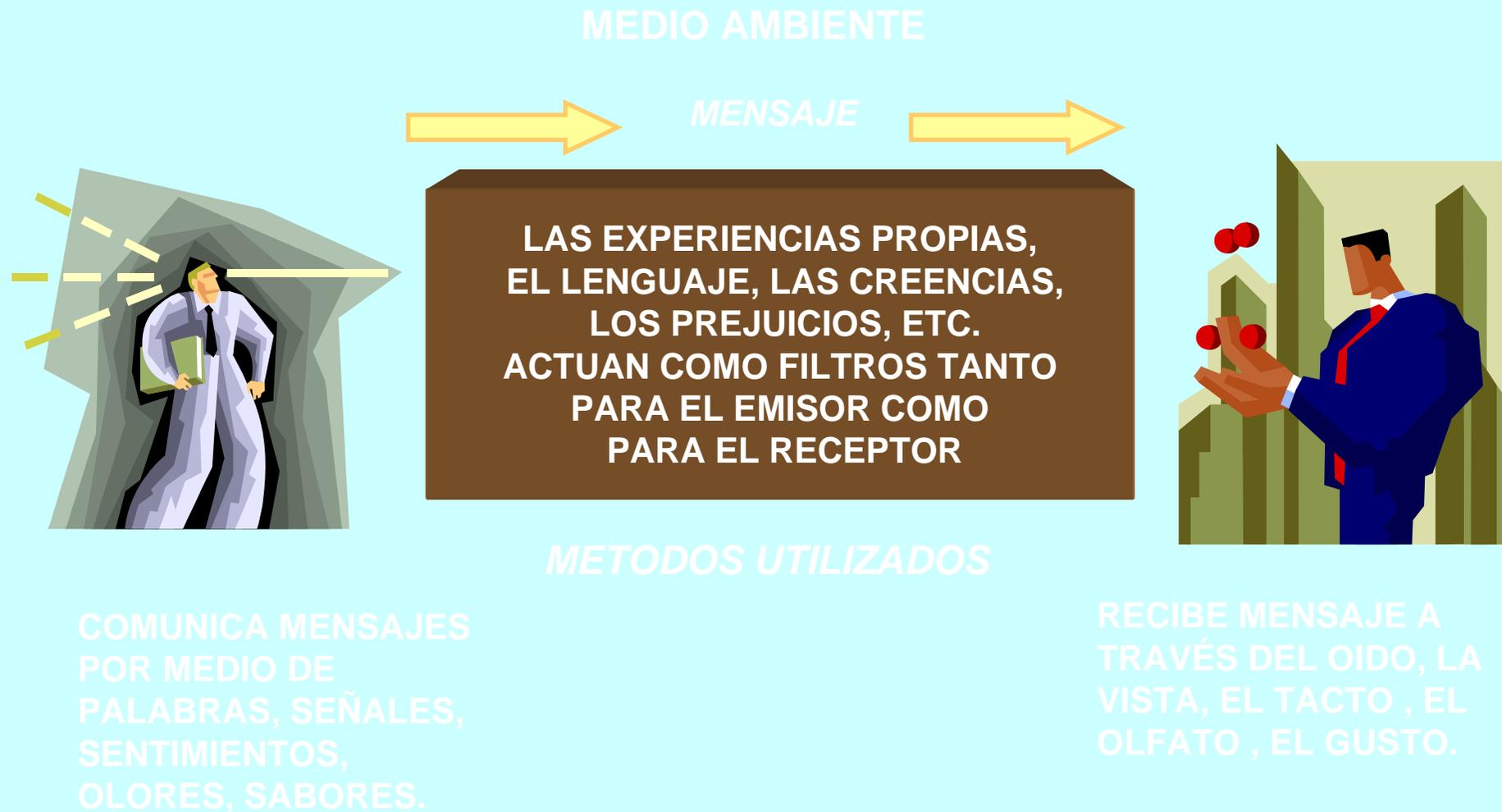
AMBIENTE / ENTORNO



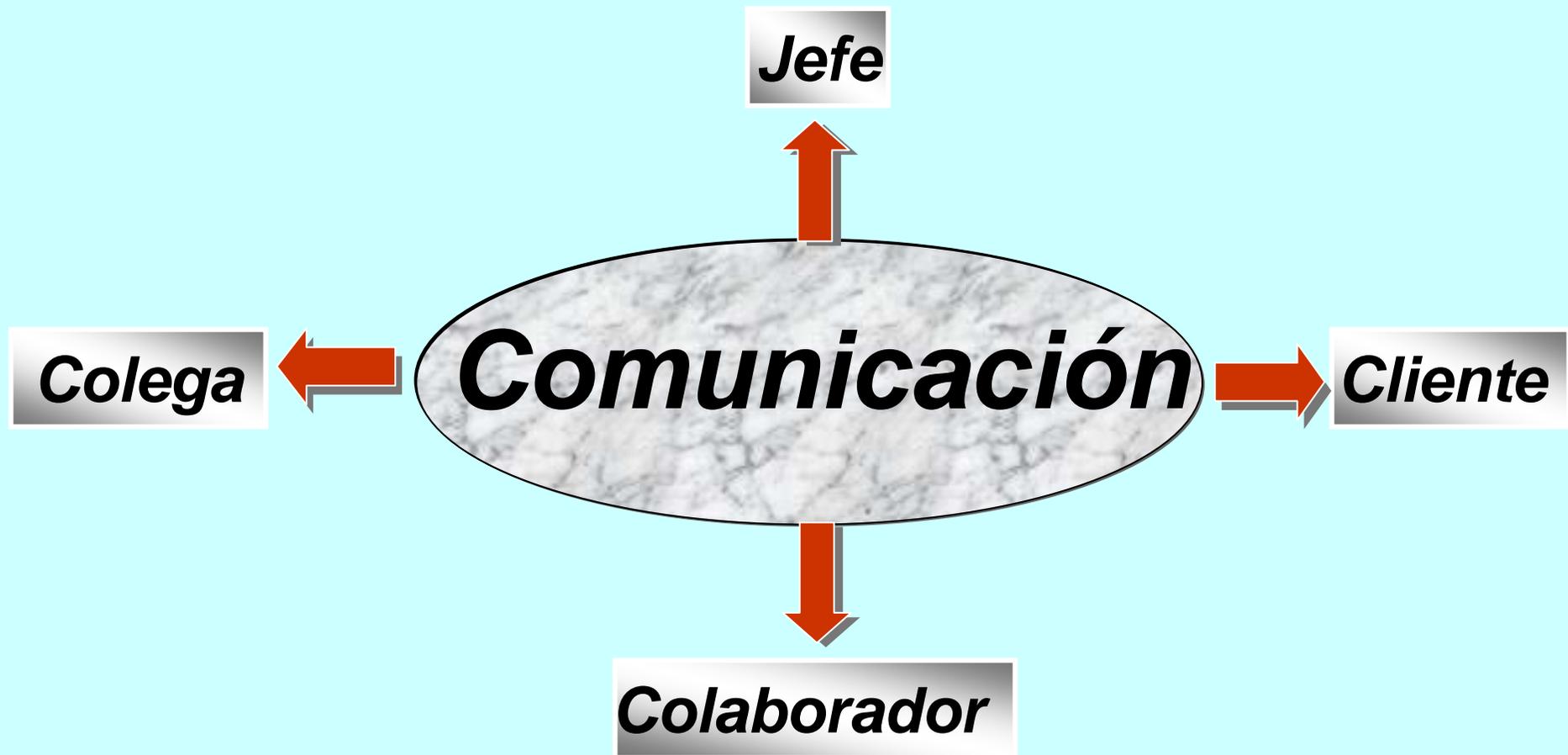
PROCESO DE COMUNICACION



PROCESO DE COMUNICACION



SENTIDO O DIRECCIÓN DE LA COMUNICACIÓN



COMUNICACIÓN

Oral



Escrita



Gesticular



Corporal



Señales





ELEMENTOS PARA UNA COMUNICACIÓN EFICAZ

- **El lenguaje corporal se vuelve fundamental.**
- **Elementos :**
 - Las manos
 - El rostro
 - El cuerpo
 - La voz
 - La distancia física



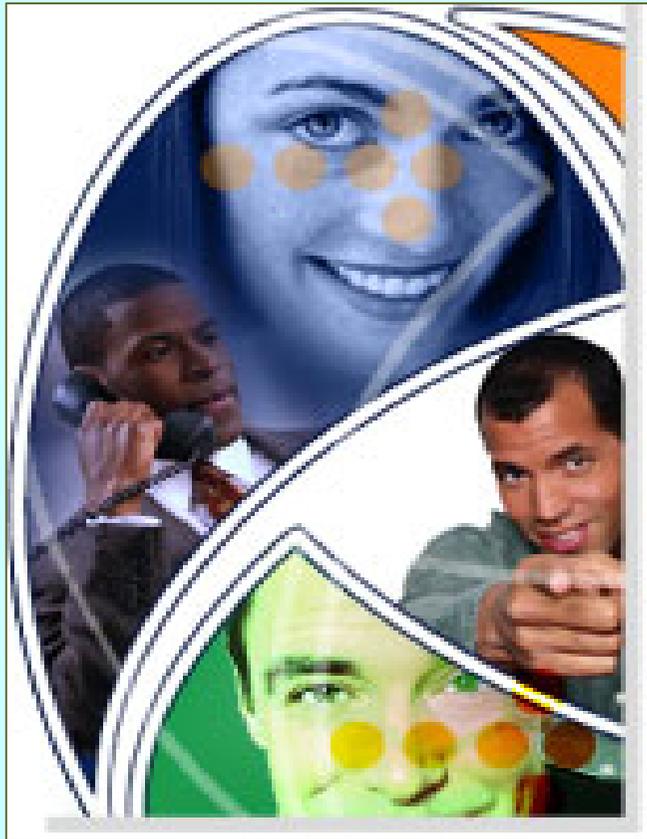


LAS MANOS

- **Mover las manos cuando hablamos (Incluso por teléfono), es un modo natural de expresar nuestros pensamientos. Algunas personas hablan con las manos y parecen estar dirigiendo una orquesta cuando hablan.**
- **Hay dos clases de gestos manuales:**
 - **Con las manos y los objetos**
 - **Con las manos solas**
- **Sus gestos no deben distraer la comunicación.**



EL ROSTRO



- El “Contacto Visual es una de las más poderosas habilidades del lenguaje corporal. Se conoce como habilidad de atención, porque le hace saber a los clientes y colaboradores que está Ud. Interesado, receptivo y atento a lo que está diciendo.
- El Contacto visual permite escuchar los sentimientos de los clientes.



LA EXPRESION FACIAL

- Es como un letrero publicitario, refleja si está contento, triste o alterado.
- Su expresión facial debe tener un tono positivo, para lo cual debe poner una expresión lúcida, positiva y agradable.
- Una buena expresión estimula las relaciones humanas y hacen positiva su imagen personal.



LA VOZ

- No es lo que usted diga sino como lo dice:

El tono de voz

- Un tono de voz monótona significa desinterés, aburrimiento desgano.
- Un tono fuerte, significa tirantes, autoritarismo.
- Un tono apresurado y fuerte, significa que estoy contrariado y no quiero saber nada de nada.





LA EMPATIA

- MANEJO EMOCIONAL
- Es considerada la habilidad más importante en el manejo de quejas con los clientes internos y externos.
- Ellos salen o quedan satisfechos cuando sabemos escucharlos y sentir lo ellos sienten en ese momento.



PROCESO DE LA COMUNICACIÓN EFECTIVA

- 1.- Defina el objetivo de su comunicación.**
- 2.- Identifique a quién se deberá comunicar.**
- 3.- Averigüe cuánto sabe acerca del tema y cuál es su posición.**
- 4.- Elija el medio de comunicación más adecuado.**
- 5.- Sea claro, preciso y conciso.**





PROCESO DE LA COMUNICACIÓN EFECTIVA

- 6.- Prepárese para responder las probables objeciones.**
- 7.- Escuche con atención cuando el receptor intervenga.**
- 8.- Utilice la “Retroalimentación” para asegurarse que su mensaje ha sido entendido.**
- 9.- Elija el momento y lugar más adecuado para realizar su comunicación.**
- 10.-Evalúe el resultado de su comunicación ¿logró el objetivo propuesto?.**



RECOMENDACIÓN

**Quando nos expresamos
debemos ser claros
precisos y concisos.**





TIPOS DE ORDENES

DIRECTAS



PETICIÓN



SUGERENCIA



LLAMADO DE VOLUNTARIO





PROCESO PARA DAR ÓRDENES

- 1.- Seleccionar a la persona indicada (cargo, conocimiento, experiencia, motivación).
- 2.- Comunique la orden en forma clara, precisa y concisa (responda: ¿qué?, ¿por qué?, ¿cómo?, ¿dónde?, ¿cuándo?).
- 3.- Ejecución de la orden.
- 4.- Seguimiento o control:
 - * Constante (si el trabajador es nuevo y/o la tarea es difícil).
 - * Bajo seguimiento (si el trabajador es experimentado y/o la tarea es fácil).
- 5.- Evaluación.

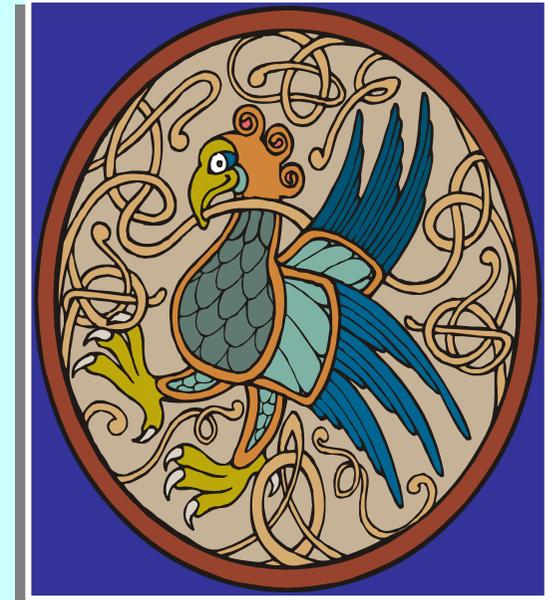


“ El que sabe y no sabe decir lo que sabe es igual al que no sabe ”

Aristóteles.

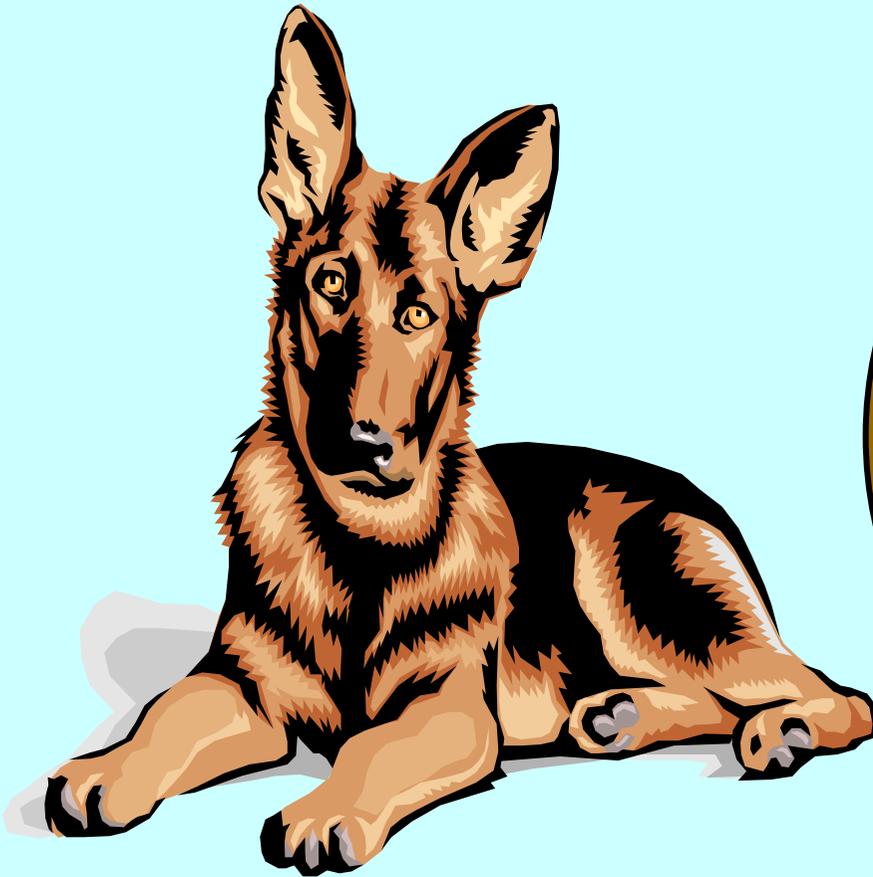
“ perdóname que te escriba una carta larga porque no he tenido tiempo de escribirte una más corta ”

Pascal.





Baile limpio y decente todas las noches, excepto domingos



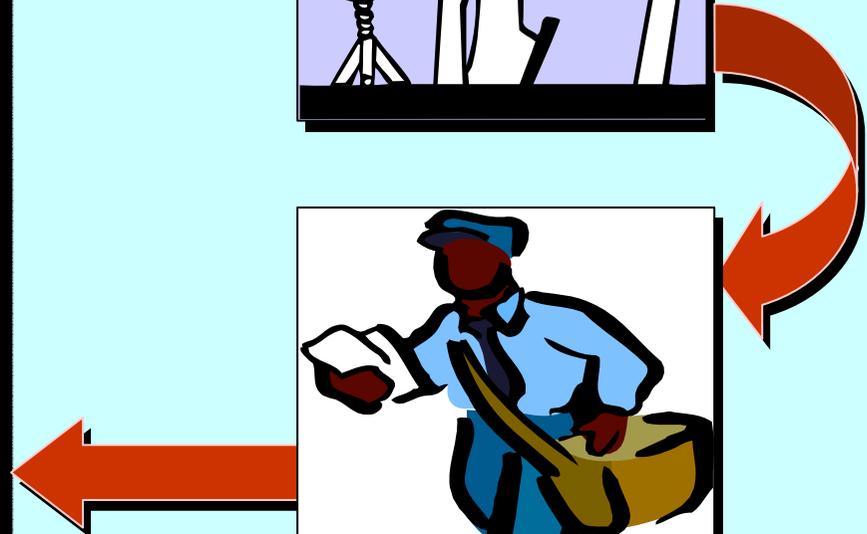
*Vendo cachorro
policial.*

Come de todo.

*Le encantan los
niños.*

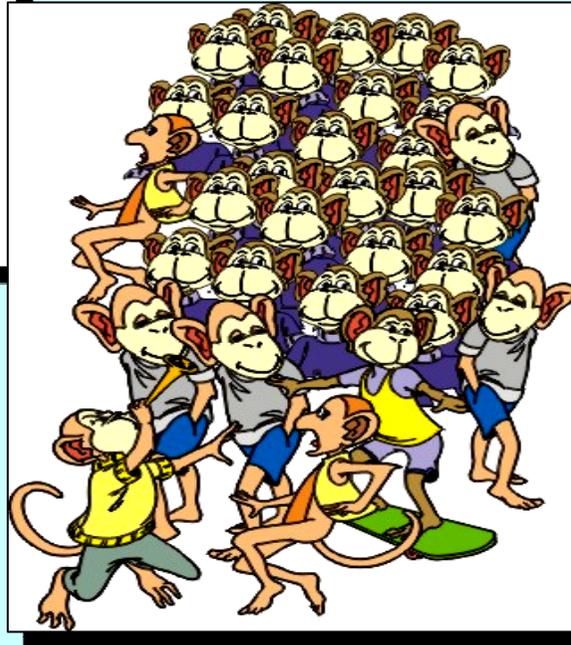


COMUNICACIÓN EFECTIVA





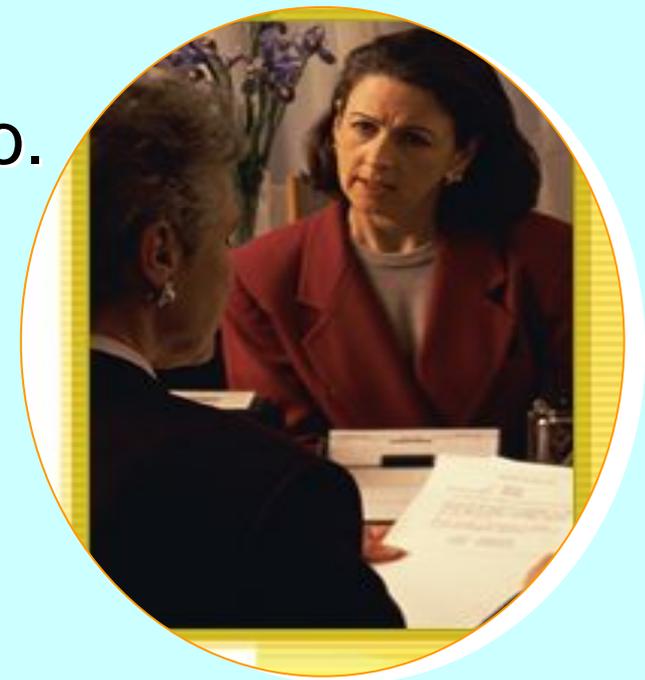
COMUNICACIÓN EFECTIVA





¿QUIÉN ES EL CLIENTE?

- Es la razón de ser de nuestra empresa
- Es el alma de tu negocio.
- No le hacemos un favor atendiéndolo, el nos hace el favor en decir cual su malestar.
- No debe ser una interrupción a nuestro trabajo.
- De el siempre aprendemos algo.
- Debemos saber escuchar.





- ***Que importa si la tiene o no. Nuestro trabajo como proveedor de un servicio de seguridad es hacer que su cliente se sienta feliz y sobre todo seguro, importante y apreciado, pero que por sobre todo perciba claramente que en su empresa le estamos solucionando “Proactivamente todos los problemas”***





ATENCIÓN DE QUEJAS

¿QUÉ ES UNA QUEJA?

Es una declaración relativa a las expectativas de un cliente o colaborador que no han sido satisfechas y debemos hacer algo urgente para atenderlas.





LAS QUEJAS DE AYER

- Eran vistas como algo negativo.
- Generaban un malestar escucharlas.
- Generaban alarma miedo, alarma en la gente y lo peor fastidio.
- Al cliente quejoso no se le atendía bien.
- Se rechazaban y se buscaba el argumento para debatirlas.

“ POR ESO HEMOS PERDIDO SIEMPRE ”



LAS QUEJAS DE HOY

- Son una oportunidad para que nuestra empresa pueda satisfacer al cliente insatisfecho y “Urgente” si no.....
- Nos ayuda a hacer auditoria del servicio “Si no lo hemos hecho hasta ahora”
- Son posibilidades de una mejora constante.

¡NO DEBEMOS ESPERAR QUEJAS NUNCA!



¿COMO SE RECIBEN LAS QUEJAS?



- Con mucha alegría y se dan siempre las gracias.
- Las instituciones líderes en servicios deben recibir con gratitud las quejas de sus clientes.

¿PORQUE?

- Resultaría más fácil que el cliente se vaya con la competencia, en realidad quienes protestan están demostrando cierto grado de lealtad.



RECEPTE

**“La competencia está al asecho
de nuestros errores”**



LA PERSONALIDAD DEL SUPERVISOR EN SEGURIDAD

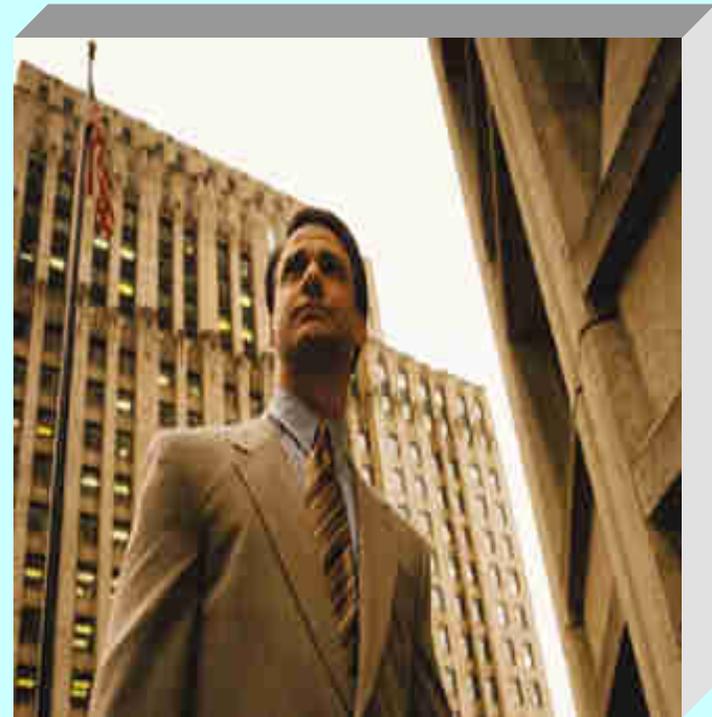
- Buen comunicador por excelencia
- Orientado a la realidad y a la acción
- Flexible, adaptable, mentalidad abierta.
- Positivo, seguro, Objetivo.
- Habilidad para trabajar en equipo.
- Colaborador y solidario.
- Vocación de servicio
- Capacidad para tomar decisiones rápidas y efectivas.





LA PERSONALIDAD DEL SUPERVISOR EN SEGURIDAD

- Intuitivo y empático.
- Visionario del negocio
- Motivador del equipo.
- Autocrítico.
- Creativo, orientado a la innovación.
- Honesto, sincero y ético.
- Da confianza y reconoce los méritos de sus colaboradores.





¿Por qué perdemos a nuestros clientes?

- 1% Fallece (no hay mucho que podamos hacer al respecto)**
- 3% Cambia de lugar de residencia**
- 5% Adquiere otros intereses**
- 9% Por razones de un mejor servicio y/o producto de la competencia**
- 14 % Debido a la insatisfacción con el producto y/o servicio**
- 68 % Por que algún trabajador de nuestra organización, fue desatento, descortés o simplemente fue indiferente a la presencia y demandas de nuestros clientes o por que estas fueron extemporáneamente atendidas.**