



TÉCNICAS PARA DESARROLLAR UNA ACTITUD LABORAL POSITIVA

[Este Documento representa una pequeña parte del Manual que recibe cada Participante](#)

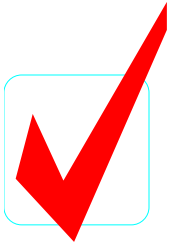
[Vea el Temario del Curso - Solicite aquí su Cotización](#)



Organización Personal de Contacto



CLIENTE NECESIDADES



SATISFACCION DE EXPECTATIVAS

SERVICIO DE CALIDAD

Todos en algún momento somos clientes de alguien, por lo que será importante darnos cuenta de algunas de las expectativas que tenemos al respecto.

¿Cuándo soy cliente, qué espero de la atención que recibo?



A partir de lo anterior comparta sus expectativas con su grupo y saque conclusiones en base a las expectativas individuales

De manera individual identifique sus tres principales clientes que debe atender en su lugar de trabajo

1. _____
2. _____
3. _____

**YO SOY UN REPRESENTANTE
IMPORTANTE DE MI ORGANIZACION**



**OJO CON LOS MOMENTOS
DE VERDAD**

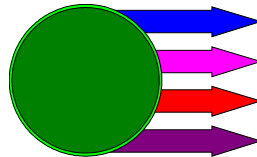


Un momento de verdad es ese preciso instante en que **el cliente se pone en contacto con nuestra empresa**, y sobre la base de ese contacto se forma una opinión acerca de la calidad del servicio, del producto y de toda la organización.

Los momentos en que **inicias** el contacto con el cliente o que **terminas** de hacerlo van a quedar fijados en su memoria, y serán determinantes a la hora de evaluar el servicio.



**ACTITUD
POSITIVA**



**TRABAJO DE
CALIDAD**



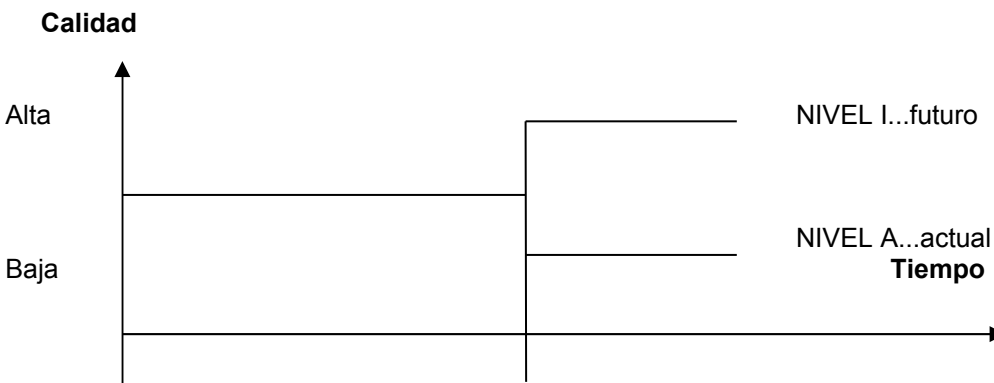
¿PERO EN QUE ME BENEFICIA A MI EL TRABAJO DE CALIDAD?

- **Satisfacción Personal** al hacer las cosas bien
- **Orgullo** por el trabajo bien hecho
- **Mayor Autoestima**, por ser un trabajador exitoso
- **Respeto** de sus compañeros de trabajo y jefes
- **Reconocimiento** por el trabajo bien hecho
- **Prestigio** de ser un buen trabajador
- **Mayor Estabilidad** en su trabajo
- **Mayor Calidad de Vida** familiar y laboral
- **Mayores Oportunidades** de desarrollo y progreso

EL NIVEL DE CALIDAD PERSONAL

NIVEL A: Nivel Actual de Actuación: Es una expresión de los que una persona está realizando actualmente según la situación, sus propias expectativas y la de los demás.

NIVEL I: Nivel Ideal de Actuación: El trabajo de calidad.



La diferencia entre el nivel I y el A es una señal de cuánto un individuo puede mejorar su calidad personal....