



Consejo Profesional de Ciencias Económicas
de la Ciudad Autónoma de Buenos Aires

60 años junto a los matriculados - 1945 • 2005



Taller de trabajo con desarrollo práctico

Pequeños Estudios: Los beneficios de las Redes Profesionales

**Organizado por la Comisión Problemática de los Pequeños y
Medianos Estudios Profesionales del C.P.C.E.C.A.B.A.**

19 de Septiembre de 2005

Dra. María Nélica Soria



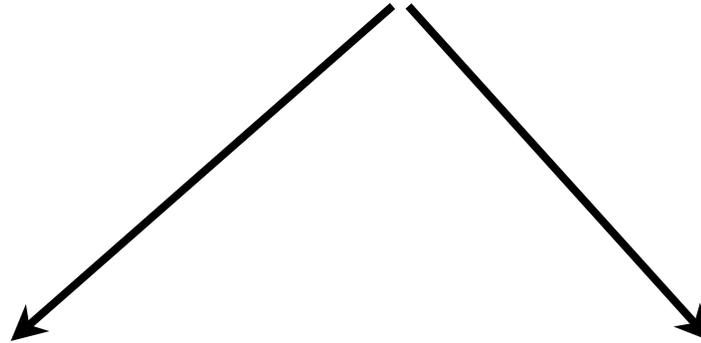
★ ***CLAVES DEL ÉXITO***

★ ***COMUNICACIÓN CON EL
CLIENTE***



CLAVES DEL ÉXITO

Del Latín: “Exitus”



Salida o Fin

Buenos Resultados



Logro de Objetivos



Logros de objetivos - ¿Hacia dónde vamos?



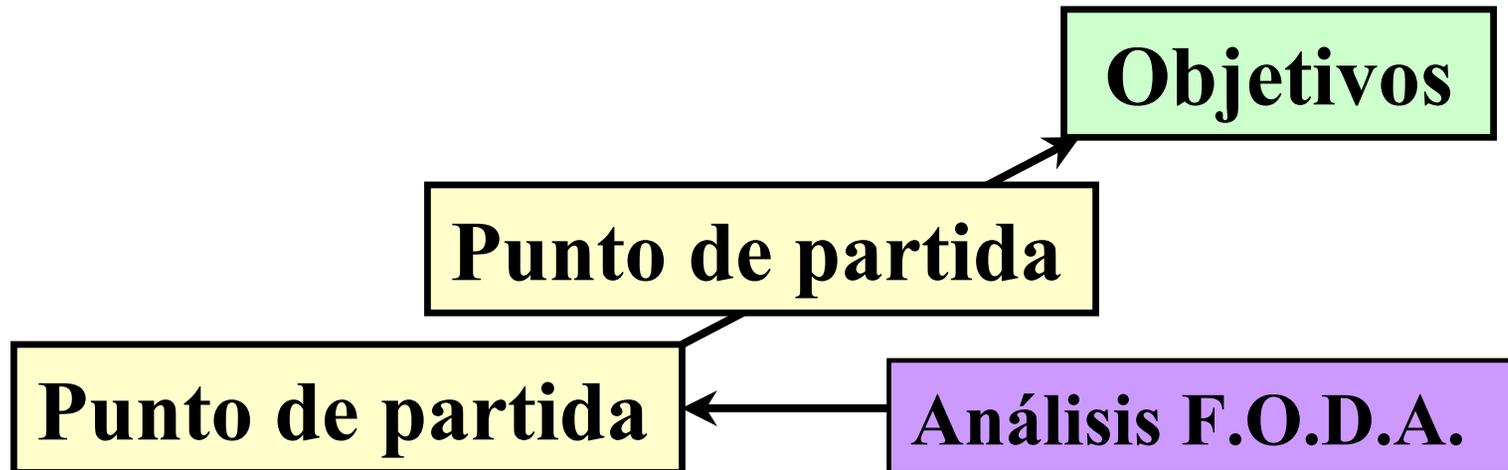
Para fijar un rumbo hacen falta dos puntos, el de partida y el de llegada.

Punto de partida

Logros de objetivos - ¿Hacia dónde vamos?



Para fijar un rumbo hacen falta dos puntos, el de partida y el de llegada.



Análisis F.O.D.A.

- ★ Aspectos internos:

- ★ Fortalezas

- ★ Debilidades

- ★ Aspectos externos:

- ★ Amenazas

- ★ Oportunidades



Fijación de Objetivos

Objetivos: <i>¿Qué?</i>	Acciones: <i>¿Cómo?</i>	Tiempo: <i>¿Cuándo?</i>
* Fidelizar	<ul style="list-style-type: none">* Buena Comunicación* Trabajos de Calidad* Excelente Imagen* Servicio y Atención diferenciada por Cliente	<ul style="list-style-type: none">* Oportuna* Siempre* Siempre* Oportuna
* Actuar con Ética	<ul style="list-style-type: none">* Respetar y hacer respetar reglas y principios morales	<ul style="list-style-type: none">* Siempre
* Responder con Responsabilidad	<ul style="list-style-type: none">* Actuar con Creatividad* Actualiz. Prof. Y Técnica	<ul style="list-style-type: none">* Siempre* Siempre
* Crecer	<ul style="list-style-type: none">* Acciones de Marketing* Actuar con Creatividad* Cooperación* Eficiencia* Buena Comunicación* Investigación	<ul style="list-style-type: none">* Oportuna* Siempre* Oportuna* Siempre* Oportuna* Oportuna

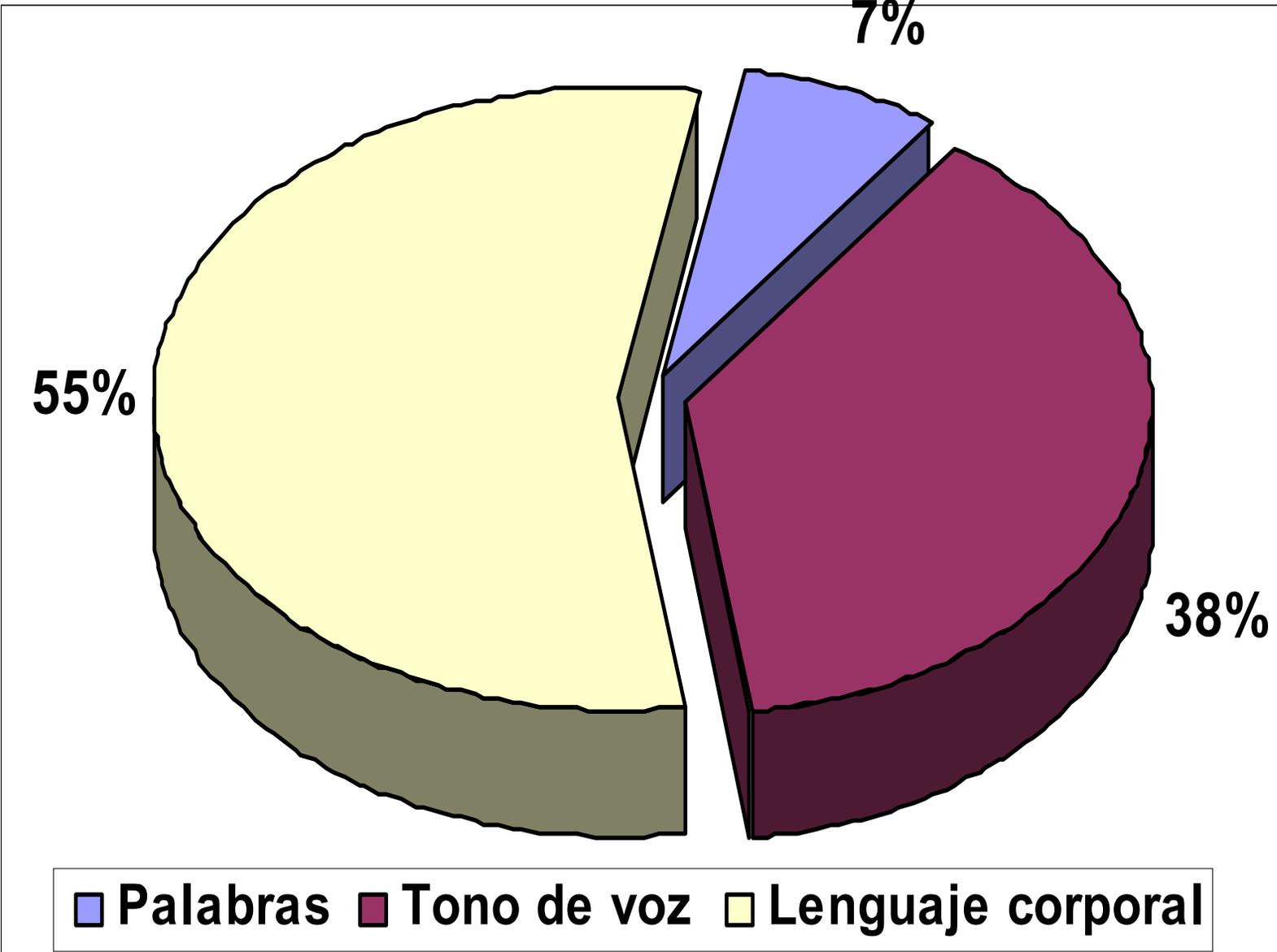
COMUNICACIÓN CON EL CLIENTE

La comunicación:

¿es lo que le digo a mi Cliente?



Los 3 componentes de nuestra comunicación:



COMUNICACIÓN CON EL CLIENTE

- ★ **La comunicación “no-verbal” es el 93% del mensaje.**
- ★ ***La postura corporal “habla más alto que la voz”.***



COMUNICACIÓN CON EL CLIENTE

- ★ *Comunicarse es tener en común y compartir con los demás*
- ★ *Es el acto de compartir*
- ★ *El significado de la comunicación es la respuesta que se obtiene*



COMUNICACIÓN CON EL CLIENTE

**¿Todos nos comunicamos y
percibimos la comunicación de
igual manera?**



Tipos de Percepción

■ **Persona Visual**

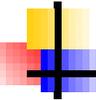
piensa varias cosas al mismo tiempo en imágenes que representan ideas, las mueven, unen, ponen en secuencia, hábiles para percibir lo no verbal y lo espacial
- Ritmo: rápido

■ **Persona Auditiva**

pensamiento lineal-secuencial, de a una idea por vez, proceso más lento, profundo y completo. Interpretan textos, palabra escrita, se expresan bien oralmente, siguen bien las directivas y consignas - Ritmo: mediano

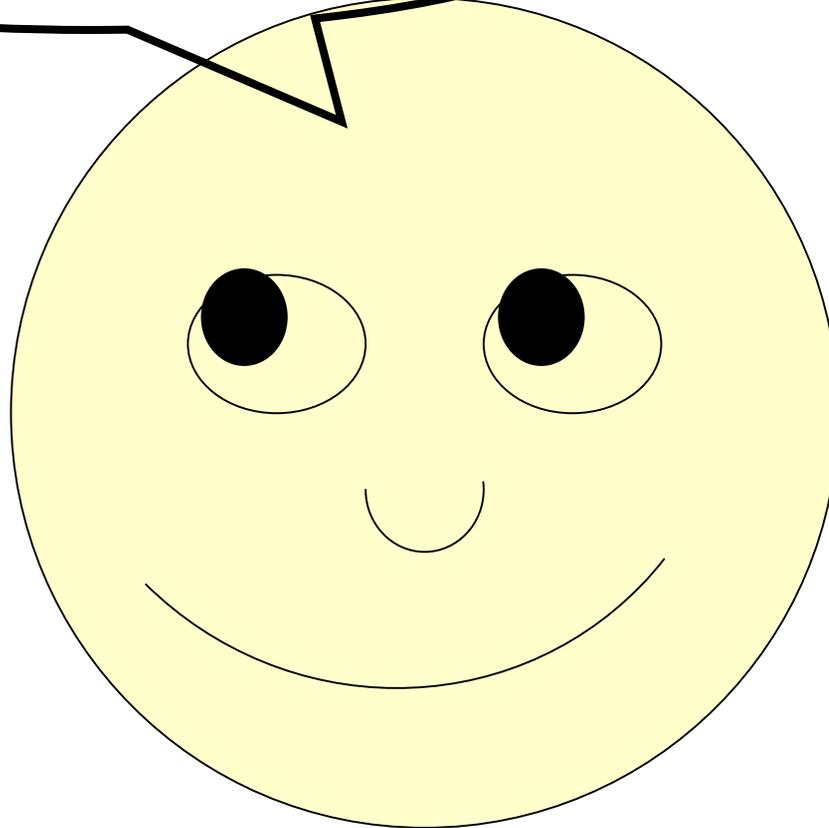
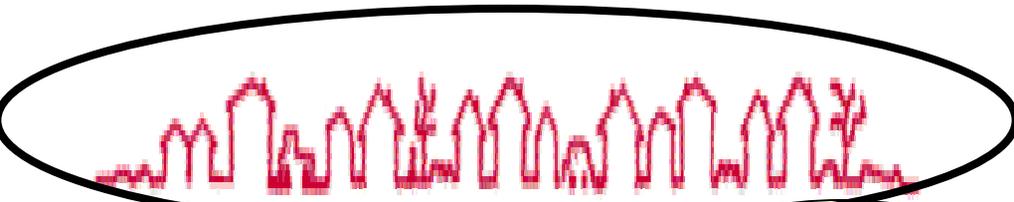
■ **Persona Kinestésica**

confían en sus sentimientos, sensaciones e intuiciones. Sienten. Se involucran emocionalmente con lo que hacen. Expresan sus sentimientos. Son confiables en eso. Los motiva participar en grupo y opinar - Ritmo: lento

 **Todos tenemos los tres tipos en distintas proporciones.**



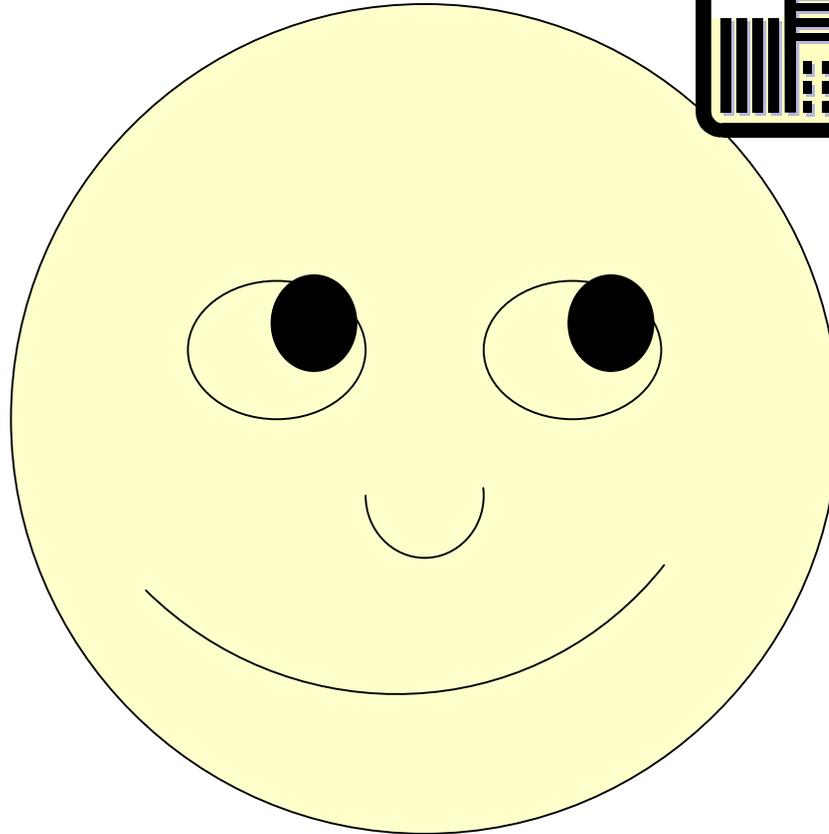
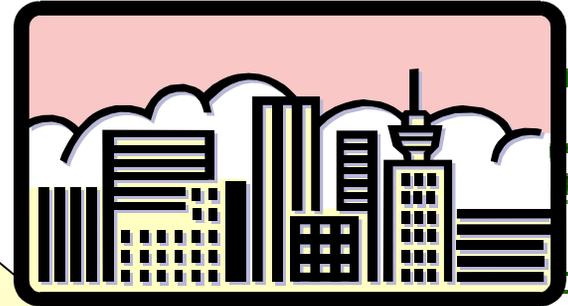
Pistas de Acceso Ocular



IMÁGENES CONSTRUIDAS VISUALMENTE

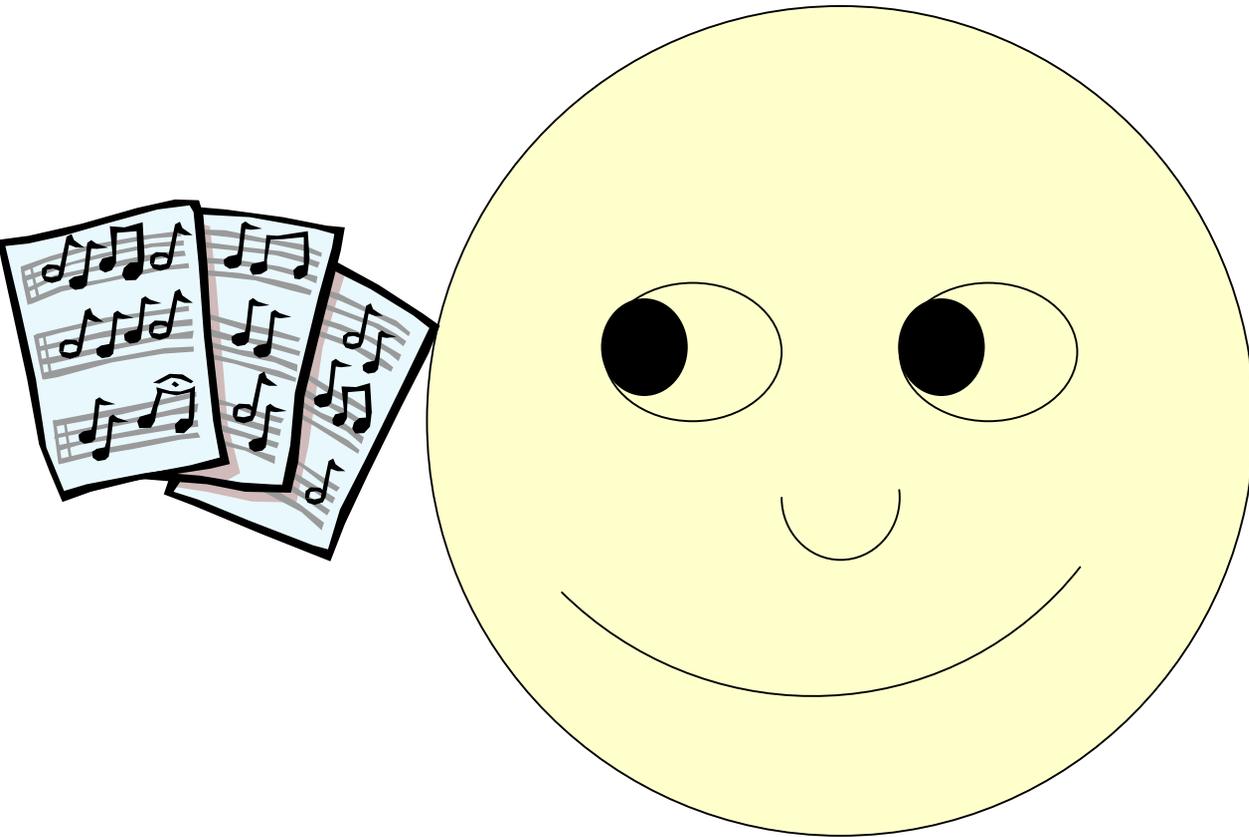


Pistas de Acceso Ocular



IMÁGENES REDORDADAS VISUALMENTE

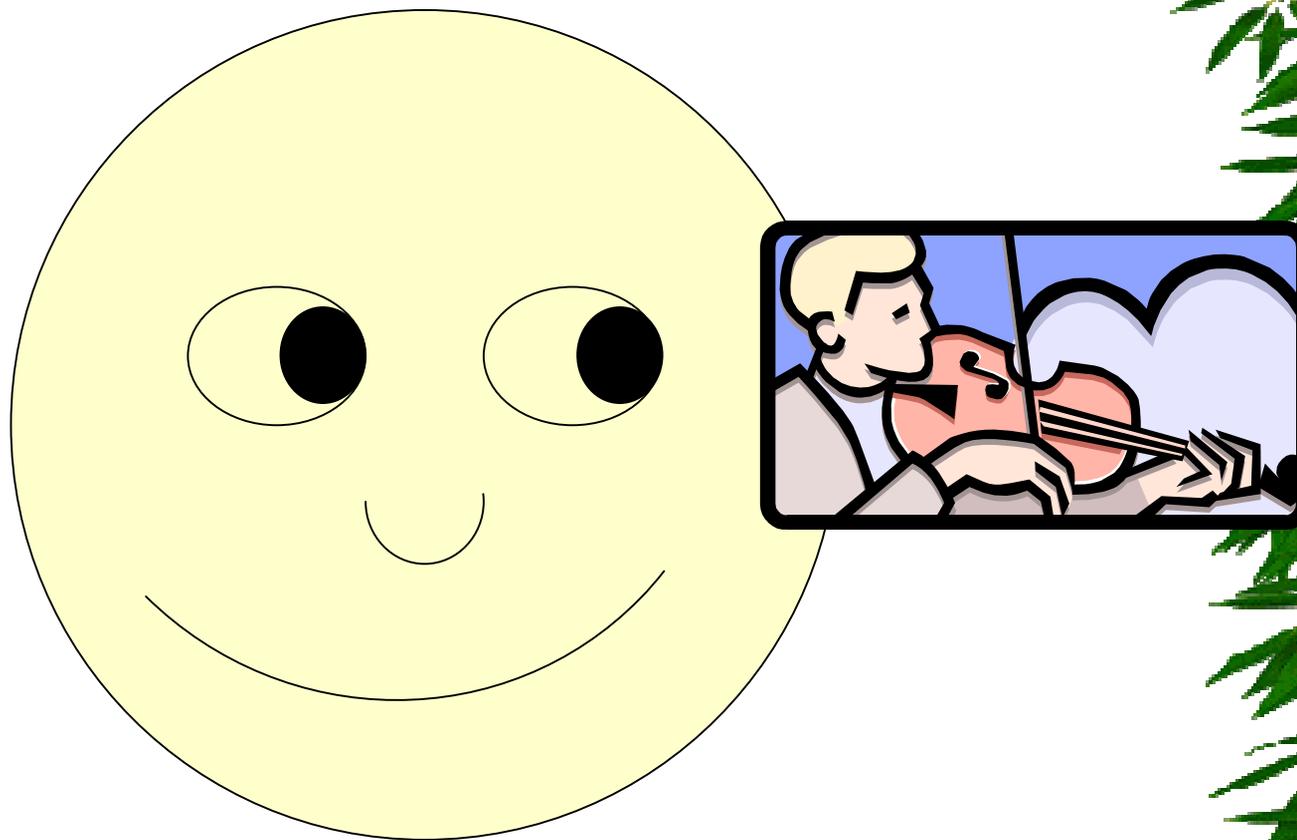
Pistas de Acceso Ocular



SONIDOS CONSTRUIDOS

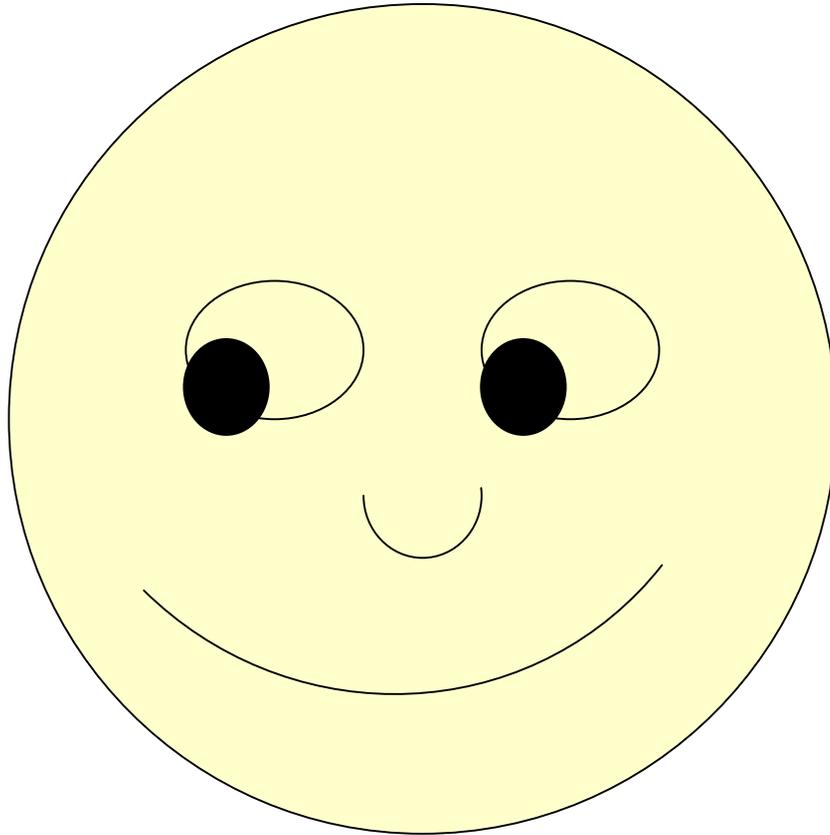


Pistas de Acceso Ocular



SONIDOS RECORDADOS

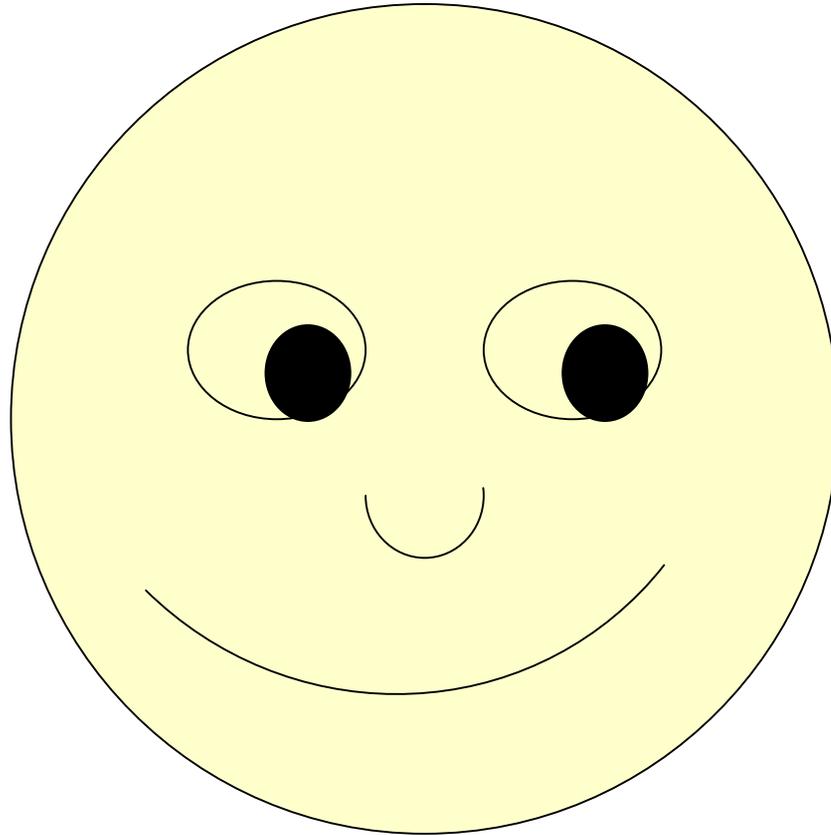
Pistas de Acceso Ocular



**CINESTESIA (SENTIMIENTOS Y
SENSACIONES DEL CUERPO)**



Pistas de Acceso Ocular



DIALOGO INTERNO



COMUNICACIÓN CON EL CLIENTE

- ★ La comunicación eficaz es como una danza.
- ★ Palabras, tono de voz, gestos y contexto, todo forma parte del mensaje transmitido.
- ★ Sintonizados en la misma vibración.



***¡Muchas gracias
por su presencia !***

***Nos mantenemos en comunicación.
E-mail: nellysoria@elsitio.net***

