

## **OBJETIVO GENERAL**

La participante identificara las técnicas, herramientas y características de un buen servicio para satisfacer las necesidades de sus clientes/usuarios y así mejorar la imagen de la institución.

### **Objetivos Específicos.**

#### **El Participante:**

Demostrará un total entendimiento del propósito y la importancia del servicio a clientes-usuarios.

Mantendrá consistentemente una actitud solícita y cordial hacia los clientes-usuarios y será un ejemplo de servicio para otros servidores públicos.

## **INTRODUCCIÓN**

El contenido de este curso está enfocado a impulsar una cultura de servicio con calidad fundamentada en:

El servidor público que requiere el país y el cual se pretende desarrollar, es un trabajador comprometido, capaz y activo en la transformación de la administración pública, con elevada vocación del deber y de servicio a la comunidad y que cumpla con su labor por la satisfacción misma de servir a sus conciudadanos, porque con ello se sirve al país. Y así, promover entre las secretarías de la Institución una cultura de servicio hacia el cliente usuario a través del manejo de las actitudes y herramientas necesarias para cumplir con las expectativas del cliente-usuario.

Se proporcionan herramientas que ayudarán a las secretarías a mejorar tanto su desarrollo personal en el trabajo como los de su imagen profesional.

Finalmente se describen las técnicas de atención secretarial para su aplicación en los respectivos procesos.

## **TEMA 1 DEFINICIONES DE CALIDAD CON UN ENFOQUE AL SERVICIO SECRETARIAL**

### 1.1 Definiciones de calidad

- Es la suma de las propiedades y características de un producto o servicio que tiene que ver con su capacidad de satisfacer una necesidad determinada. Es hacer las cosas bien y a la primera, buscando la perfección, excelencia, eficiencia y disposición.
- Es la concepción de bienestar del hombre, es una búsqueda de hacer bien las cosas desde el inicio con el propósito de ofrecer un producto o servicio cada vez mejor.
- Es un proceso en el que están inmersos una serie de elementos o indicadores para que el producto o servicio que se ofrezca satisfaga las necesidades del cliente-usuario y del prestador de servicio y el costo beneficio por ambas partes.
- Es hacer las cosas bien y a la primera.

Se mencionan algunos de los principales autores que han destacado por sus aportaciones a los principios y procesos de la calidad

- Edward Deming: Instaurar vigoroso programa de mejora continua.
- J.M.Juran: comunicar resultados.
- Kaoru Ishikawa: Primero Calidad, después utilidades al corto plazo.
- Philip Crosby: La teoría de cero defectos.

## TEMA 2 FUNCIÓN, CUALIDADES Y CARACTERÍSTICAS DE LA SECRETARÍA

### 2.1 Competencias y Límites

Requisito indispensable para el bienestar en el trabajo, para el buen clima institucional y para la eficiencia de la empresa, es la clara definición de los puestos de trabajo.

Los puestos acaban siendo únicos, como las personas que los ocupan, y muchas cosas sobre ellos no se aprenden más que sobre la marcha. Sin embargo, existen pautas aplicables en general que pueden ayudar a definir el puesto que ocupa:

- Pida información acerca de la organización. No tenga miedo en exponer sus dudas. Ante una perplejidad sobre cómo actuar o qué decisión tomar, pregunte: ¿Qué suelen hacer, o qué han hecho aquí en casos semejantes?.
- A reserva de que la Institución le capacite sobre sus tareas, considere esta panorámica general de actividades
  - a) Redactar y/o copiar oficios.
  - b) Archivar todo tipo de documentos,
  - c) Recordar al jefe compromisos de trabajo (reuniones, citas, pagos...) y compromisos sociales (cenas, felicitaciones...),
  - d) Renovar suscripciones,
  - e) Programar las citas de tu jefe y llevar la agenda de las mismas,
  - f) Preparar informes, relaciones, listas, minuta,
  - g) Elaborar y manejar la lista de personas a quienes se enviará felicitación navideña, o eventualmente de cumpleaños u otros aniversarios,
  - h) Organizar viajes para su jefe, reservando hoteles y transporte,

- i) Organizar cócteles, bufetes y otras celebraciones sencillas dentro del recinto del trabajo
- j) Adquirir regalos en nombre del jefe y, si es el caso, enviarlos debidamente presentados,
- k) Manejar el equipo de cómputo y todos los programas de Internet,
- l) Cuando las visitas o las llamadas telefónicas así lo pidan, dar solución, o bien canalizar al departamento que corresponda (filtro).

Por supuesto, las tareas de una secretaria varían según los puestos y niveles que ocupa ella, y también van íntimamente relacionadas con el nivel y las funciones del jefe

## 2.2 Tipos y niveles de secretarias

Ofrecemos una clasificación, a sabiendas de que los puestos secretariales no son paquetes perfectamente definidos y que presentan mucha variabilidad.

### Mecanógrafa

Ser mecanógrafa es a veces la primera oportunidad de familiarizarse con el trabajo de la oficina. De este puesto se espera seriedad, agilidad, exactitud, limpieza y buen gusto.



### Recepcionista

Está orientada al cliente-usuario. Debe llenar algunos requisitos técnicos, como el conocimiento del conmutador y el manejo expedito de los directorios telefónicos. Mucho le favorecen la voz agradable, la sonrisa, la seguridad ser conciso en las respuestas, y un espíritu de servicio que transmita aún a través de la bocina.



### Secretaria Particular

Además de las funciones de las dos anteriores, si ocupa este puesto, debe identificarse muy de cerca con los intereses profesionales de su jefe. Este puesto, desempeñado con interés y con entrega, es una llave que le lleva a tareas y experiencias enriquecedoras.



### **Secretaria de Jefatura**

Aquí sus funciones son más específicas según las actividades de su área o departamento: compras, ventas, capacitación, relaciones industriales, crédito y cobranzas, asuntos legales, etc.



### **Secretaria de Gerencia**

Este nivel exige de usted excelente mecanógrafa, excelente manejo de cómputo, excelente ortografía y excelente redacción.



El jefe descarga en usted muchos asuntos y no supervisa de cerca sus trabajos. En muchos momentos se mueve sola y se autodirige. Su respuesta a estos retos es de suma responsabilidad, iniciativa y confidencialidad.

### **Secretaria de Dirección**

Se le ha instalado, en la administración de la institución, y tiene acceso a las diferentes divisiones y departamentos. Sus relaciones con los miembros del consejo directivo son cercanas



Tiene acceso a la información confidencial, sobre las políticas, los programas y también las dificultades y problemas de la Institución y de sus altos dirigentes.

A este nivel se supone una notoria identificación, no solo con su jefe, sino con la institución, y una total entrega de lealtad a toda prueba. En los niveles más elevados, se habla de “asistente de dirección”.

## TEMA 3 MOMENTOS DE LA VERDAD

### 3.1 Definición de momentos de la verdad

**Un momento de verdad es ese preciso instante en que nuestro cliente-usuario se pone en contacto con nuestro servicio y, sobre la base de ese contacto se le forma una opinión acerca de la calidad del servicio.**

La frase “El momento de verdad” ha llegado a ser muy popular entre las organizaciones de servicio, ya que conlleva en su metáfora una fuerza descriptiva y útil para entender la imagen posesionada en la mente de nuestros –clientes-usuarios.

Podríamos pensar en, ¿cuántos momentos de verdad hay en nuestro servicio, en un día determinado?, Lo relevante está en que cada momento de verdad debe dirigirse hacia la satisfacción del cliente-usuario, por la que es necesario considerar que no solamente el momento de verdad es resultado de una interacción humana, sino que existen contactos del cliente-usuario con el servicio a través de otros medios, por ejemplo: un cliente-usuario hace su arribo a la institución, ¿hay estacionamiento para su arribo?, ¿Las señales están colocadas de manera lógica y son fáciles de leer?. Todas las preguntas nos llevan a la conclusión de que existen momentos de verdad, donde no necesariamente hay contacto humano con el cliente-usuario y llega a ser un momento de verdad también.

Ejercicio No. 1

Identifica los Momentos de Verdad de tu servicio y anótalos.

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

**Un Momento de la Verdad para un cliente-usuario se puede convertir en:**

**Un Momento Mágico.**

Es un momento en el servicio en el que se cumplen con las necesidades y expectativas de un cliente-usuario y se le otorga algo más que el no esperaba. El cliente-usuario se siente satisfecho.



**Un Momento Miserable.**

Es un momento en el servicio en el cual no se cumplen las necesidades y expectativas del cliente-usuario, el cliente-usuario no es atendido y llega a ser incluso, hasta maltratado. El cliente-usuario se siente insatisfecho.





## TEMA 4. ELEMENTOS DEL SERVICIO SECRETARIAL

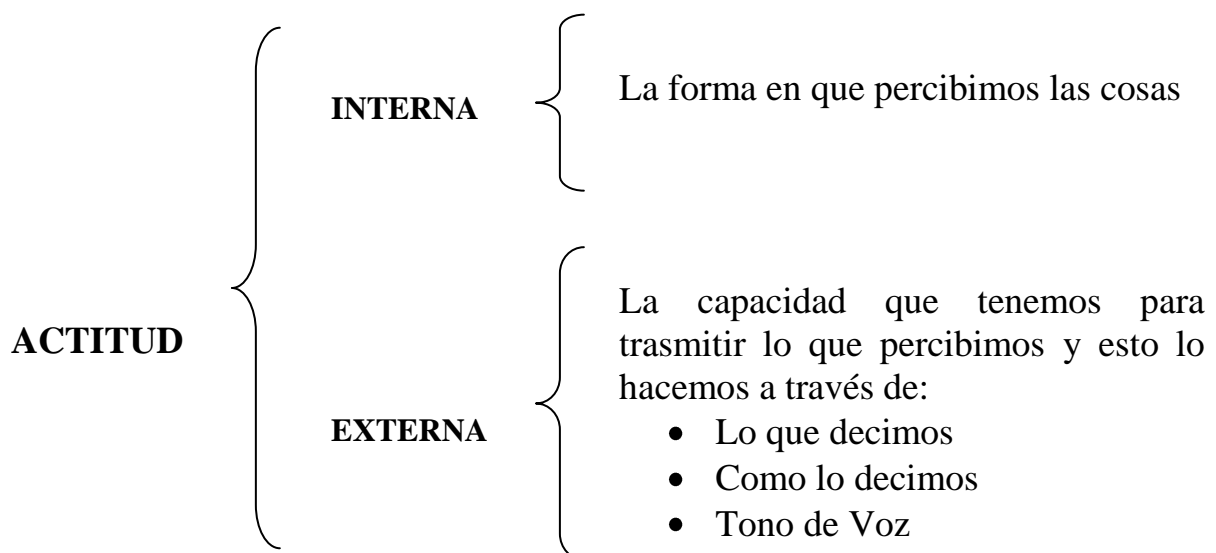
### 4.1 ACTITUD POSITIVA, HERRAMIENTA EFICAZ PARA UN SERVICIO DE CALIDAD.

#### Definición de actitud:

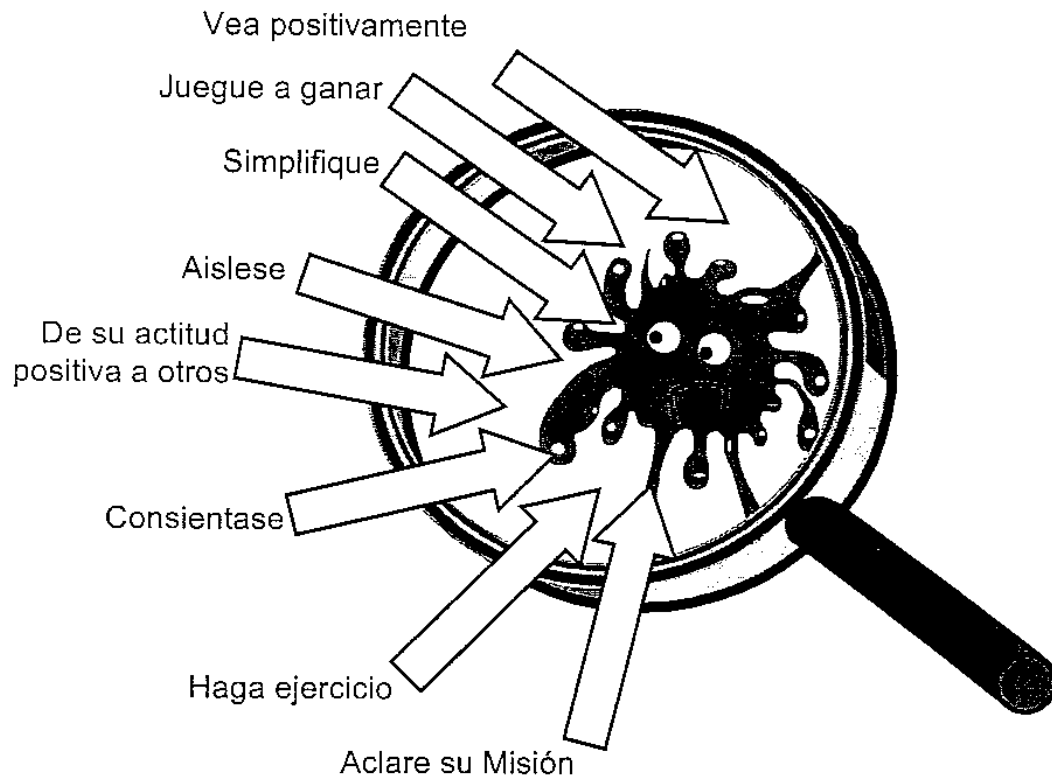
La actitud rige nuestro modo de pensar, es la manera en que contemplamos la realidad mentalmente. Es una combinación de conceptos, información, emociones que resultan de una predisposición para responder favorable o desfavorablemente a ciertas personas, grupos, ideas, objetos o acontecimientos.

#### ¿Qué es una actitud positiva?

La actitud es la manera en la que actuamos en determinada situación; cuando nos sentimos optimistas y anticipamos tener éxito al reunirnos con otros, sin darnos cuenta transmitimos esa actitud positiva y la gente nos responde favorablemente; pero cuando somos pesimistas y esperamos lo peor, con frecuencia esa actitud es negativa y los demás tienden a rehuirnos. En nuestra mente, donde todo comienza, la actitud rige nuestro modo de pensar. **¡Es la manera en que contemplamos las cosas mentalmente!**



### AJUSTES DE ACTITUD



Estos son algunos de los ajustes que puede utilizar para mantener una actitud positiva

Ejercicio 2: Que otros ajuste utilizas para mejorar tu actitud, descríbelos.

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

## ESCALA DE AJUSTES DE LA ACTITUD

Par favor, califique su actitud presente. Lea cada frase y encierre en un círculo el número que usted cree que le corresponde. Si encierra el 10, estará diciendo que su actitud es la mejor, si encierra el 1, estaría diciendo que su actitud no es la más adecuada. ¡Sea honesto!

		ALTA (Positiva)					BAJA (Negativa)				
1	Pienso que mi jefe calificaría mi actitud actual con un:	10	9	8	7	6	5	4	3	2	1
2	Dada la misma oportunidad, mis compañeros de trabajo y mi familia calificarían mi actitud con un:	10	9	8	7	6	5	4	3	2	1
3	Desde un punto de vista rea, yo calificaría mi actitud actual con un:	10	9	8	7	6	5	4	3	2	1
4	Al tratar con los demás, creo que mi efectividad se calificaría con un:	10	9	8	7	6	5	4	3	2	1
5	Mi nivel de creatividad actual es un:	10	9	8	7	6	5	4	3	2	1
6	Si hubiera un metro que pudiera medir mi sentido del humor, creo que llegaría cerca de un:	10	9	8	7	6	5	4	3	2	1
7	Mi disposición más reciente –la paciencia e interés que muestro hacia los demás– merece una calificación de:	10	9	8	7	6	5	4	3	2	1
8	Al llegar al punto de no dejar que las cosas pequeñas me moleste, merezco un:	10	9	8	7	6	5	4	3	2	1
9	Basándome en la cantidad de elogios que he recibido últimamente, merezco un:	10	9	8	7	6	5	4	3	2	1
10	Calificaría mi entusiasmo hacia mi trabajo y mi vida durante las últimas semanas con un:	10	9	8	7	6	5	4	3	2	1

Total: \_\_\_\_\_



## 4.2 NECESIDADES DEL CLIENTE-USUARIO

Son aquellas por las cuales el cliente-usuario solicita el servicio.

Ejemplo. Cuando una persona acude a una Delegación política a la oficina de licencias de manejo para tramitar dicho documento, la necesidad práctica es la obtención de un documento oficial, que le certifique que es apto para conducir un vehículo.

### Ejercicio 3

¿Qué necesidades prácticas identificas de tus clientes-usuarios?

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

### Necesidades Personales

Son aquellas que requiere un cliente-usuario para sentirse bien atendido en el servicio.

Qué son {  
Sentirse comprendido  
Sentirse bien recibido  
Sentirse importante  
Sentirse cómodo

### Ejercicio 4.

Identifica que hace y que dice un cliente-usuario para expresarlas:

---

---

---

---

---

---

---

---

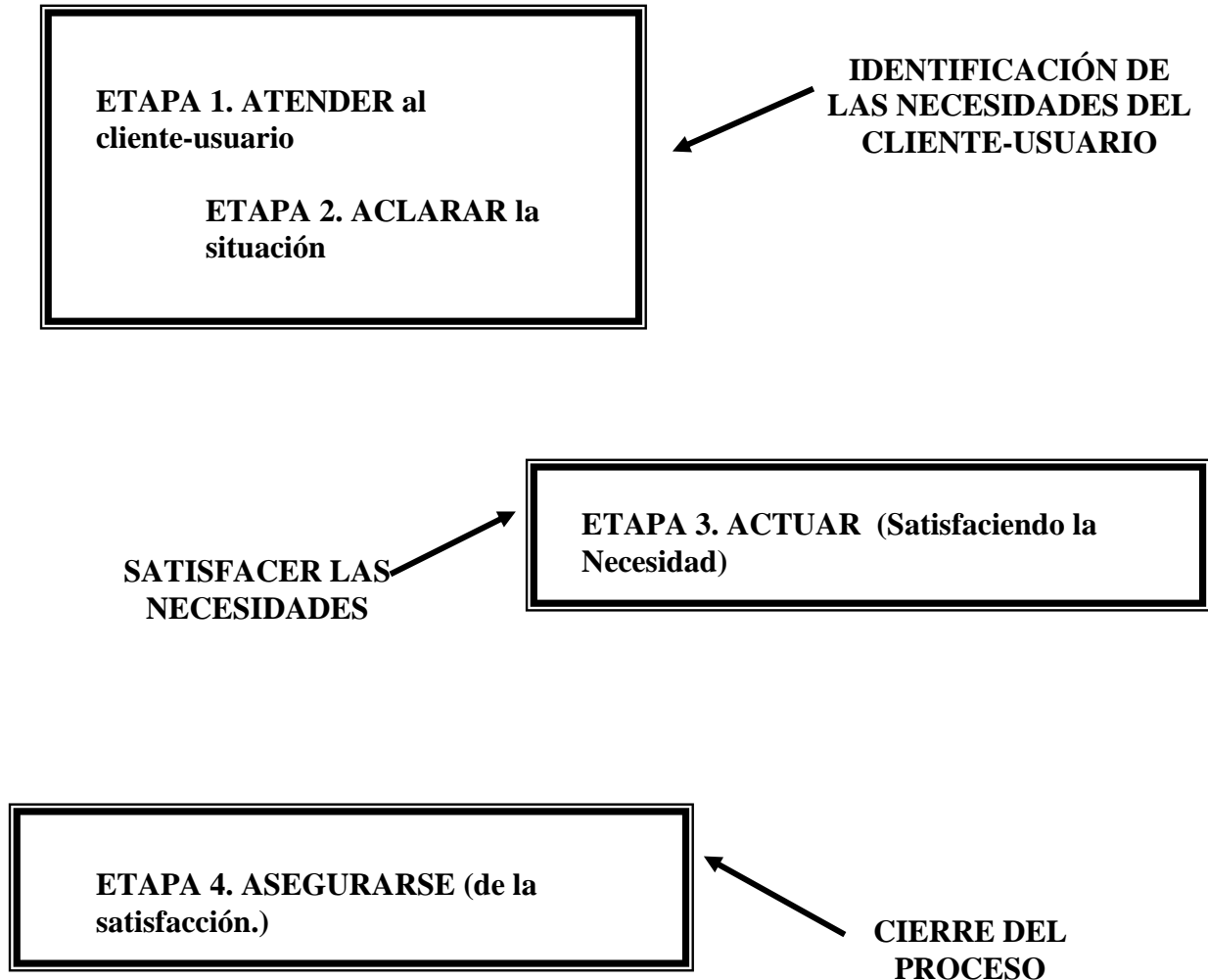
---

---



### 4.3 PROCESO DE OTORGAR UN SERVICIO

El otorgar un servicio se divide en 4 etapas:



## Descripción de las cuatro etapas para otorgar un servicio

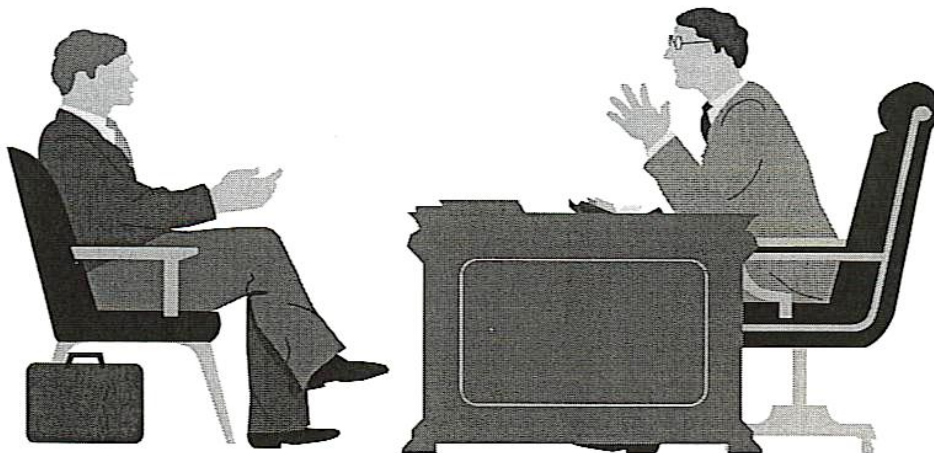
### ETAPA 1 ATENDER Al cliente-usuario

Reconocer la presencia del cliente-usuario;  
estableciendo contacto visual

Darle la bienvenida al cliente-usuario

Module su tono de voz

Sea diplomático y dé apoyo



Pregúntele amablemente qué necesita

Escuche con atención

Si el cliente-usuario tiene dudas,  
proporciónele información

Verifique con el cliente-usuario lo  
que usted entendió que él necesita

### ETAPA 2. ACLARAR La situación



**ETAPA 3. ACTUAR**  
**Satisfaciendo la Necesidad**

Si el trámite rutinario se actúa con rapidez  
en caso contrario se conviene en un plan  
de acción

Buscar exceder las expectativas cuando sea  
posible



**ETAPA 4 ASEGURARSE**  
**(De la satisfacción)**

Se pregunta si satisfizo sus expectativas

Despida al cliente-usuario amablemente (no  
pase por alto el último momento de la verdad)

Si no se cumplen sus expectativas, aclara la  
situación y toma acción correctiva

---

## TEMA 5. TÉCNICAS DE SERVICIO

### Técnicas de Servicio para clientes-usuarios

- Bienvenida y saludo
- Identifíquese y solicite el nombre de su cliente-usuario
- Ofrézcale comodidad
- Escuche activamente sus necesidades
- Comprométase a satisfacer las necesidades
- Agradezca su visita

### Técnicas de Servicio para clientes-usuarios difíciles

- Bienvenida y saludo
- Identifíquese y solicite el nombre de su cliente-usuario
- Ofrézcale comodidad
- Escuche activamente sus necesidades activando el filtro de comunicación
- Comprométase a satisfacer las necesidades
- Ofrezca una disculpa en nombre de la Institución (en caso de un cliente-usuario molesto por el servicio).

### NOTAS

---

---

---

---

---

---

## Técnicas de Cooperación en el servicio

Para poder satisfacer las necesidades de un cliente-usuario, es necesario hacer que coopere con nosotros.

Disfrute de una mayor cooperación con el cliente-usuario utilizando las siguientes técnicas que le permitirán mayor acercamiento a sus expectativas.

Para ganar confianza:

- 1) Use un tono de voz cálido y cooperativo
- 2) Use “**Yo haré que**”, en lugar de “Vamos a ver”, “Trataremos de...”, “Haré lo posible”.

Para decir **NO** cortésmente

- 3) Use “**Usted puede**” en lugar de “Aquí no es “, “No puedo ”, “Esta no es el área”

Para disminuir el sentimiento de frustración

- 4) Use “**¿Podría usted?**” En lugar de “¡Usted tiene que!”, “Usted debía de...”, “¿Por qué usted no?”

## PARA GANARSE LA CONFIANZA USE “YO HARE QUE...”

He aquí algunos ejemplos para que inicies

<b>EN LUGAR DE</b>	<b>DIGA</b>
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Trataré de obtener una respuesta para usted de la Dirección de Personal</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Llamaré a la Dirección de Personal y me comunicaré con usted lo antes posible</li> </ul>
<ul style="list-style-type: none"> <li>• ¡Trataré de transferir la llamada a Mantenimiento! ¡Usted no debió llamarme a mí!</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• ¡Transferiré su llamada a Mantenimiento, ellos pueden responder su pregunta!</li> </ul>
<ul style="list-style-type: none"> <li>• ¿No se da cuenta que estamos ocupados? ¡Se demorará por lo menos media hora en obtener la información que pide!</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• ¡Volveré a llamarlo antes de las 4.00 p.m.!</li> </ul>
<ul style="list-style-type: none"> <li>• ¡Siento que haya tenido que volver a llamar! Ya conoce al personal del área “x” ¡No se apuran por nadie!</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• “¡Yo haré que...!”</li> </ul>
<ul style="list-style-type: none"> <li>• El momento en que ha llamado es el peor! ¿Tuvo que llamar al final del día?</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• “¡Yo haré que...!”</li> </ul>
<ul style="list-style-type: none"> <li>• “¿Trataré de conseguir la información para hoy, pero quizás me demore más tiempo?”</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• “¡Yo haré que...!”</li> </ul>
<ul style="list-style-type: none"> <li>• “¡Yo no sé, pero puedo tratar!”</li> </ul>	<hr/> <hr/> <ul style="list-style-type: none"> <li>• “¡Yo haré que...!”</li> </ul>
<ul style="list-style-type: none"> <li>• “¡Desconozco el estado de su problema!”</li> </ul>	<hr/> <hr/> <ul style="list-style-type: none"> <li>• “¡Yo haré que...!”</li> </ul> <hr/> <hr/>

**Para decir “NO” cortésmente, use “¡USTED PUEDE...!”**

<b>EN LUGAR DE</b>	<b>DIGA</b>
<ul style="list-style-type: none"> <li>• “¡No tenemos esos datos!, ¡Llame al área de informática!”</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• “Usted Puede...” _____</li> </ul>
<ul style="list-style-type: none"> <li>• “¡Yo no puedo hacer nada!, ¡Tiene que hablar con el Jefe de Departamento!”</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• “Usted puede...” _____</li> </ul>
<ul style="list-style-type: none"> <li>• “¡Esa no es nuestra responsabilidad! ¡Tiene que hacer que su Coordinador Administrativo se ocupe de eso!”</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• “Usted puede...” _____</li> </ul>
<ul style="list-style-type: none"> <li>• “¡Tiene que avisarnos dos días antes para ese tipo de trabajo!”</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• “Usted puede...” _____</li> </ul>
<ul style="list-style-type: none"> <li>• “¡No tendremos la calidad de papel que usted busca en nuestro inventario hasta la próxima semana. Hoy solo hay un papel de calidad inferior”!</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• “Usted puede...” _____</li> </ul>

## CONSOLIDACION DEL PROCESO DEL SERVICIO

Para lograr servicios públicos de clase mundial en la Administración Pública Federal, se pretende concientizar al trabajador mediante el aseguramiento de una cultura y un aprendizaje continuo que da prioridad a la calidad del servicio dentro de la dependencia.

En consecuencia, es responsabilidad de la dependencia mantener informado a sus clientes-usuarios de sus derechos en cada servicio. Estos derechos quedan establecidos al determinar los estándares de calidad en los servicios, los cuales permiten a los clientes-usuarios formarse expectativas claras sobre la atención que tienen derecho a exigir, por lo cual es importante definir precisa y claramente los siguientes elementos:

**Función:** Son las labores, responsabilidades o atribuciones que se deben desempeñar en el área, de acuerdo al Reglamento Interno de trabajo, Manual de organización u otras disposiciones.

**Servicio:** Es el resultado que genera el área para satisfacer las necesidades específicas de sus clientes-usuarios y que esta dentro de sus funciones.

**Proveedores:** Todas aquellas personas o instituciones que nos proporcionan uno o varios insumos que son transformados en parte de nuestro servicio.

**Clientes:** Es toda persona, unidad administrativa o institución que es impactada por los resultados de nuestro servicio.

**Valor para el cliente** Es el beneficio que reciben los clientes-usuarios por el servicio proporcionado desde su perspectiva

**Usuario:**

**Atributos:** Son las características del servicio que son más relevantes para los clientes-usuarios.

**Estándares:** Es el valor de los atributos de cada servicio, que genera una responsabilidad para el servidor público y una referencia al cliente-usuario para demandar su cumplimiento.

## 5.1 ANALISIS DEL DESEMPEÑO PERSONAL

### HERRAMIENTA 1

#### AUTOEVALUACION DE DESARROLLO PERSONAL EN EL TRABAJO

**Instrucciones:** En cada categoría marca en la columna que corresponde al periodo de evaluación el número de la afirmación que mejor describe tu actitud o comportamiento en el trabajo. Debes de calificar cada categoría.

PERIODO DE EVALUACIÓN Fecha	HOY
<b>PUNTUALIDAD</b> 1. Frecuentemente llego a tiempo 2. Siempre estoy a tiempo	<input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>
<b>ENFOQUE A SERVICIO</b> 1. Más del 80% de mis actividades diarias tienen una aportación en un proceso de servicio. 2. Menos del 80% de mis actividades diarias tienen una aportación en un proceso de servicio	<input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>
<b>ACTITUD HACIA EL TRABAJO CON SUPERIORES</b> 1. Frecuentemente mi actitud es servicial y de motivación 2. Siempre mi actitud es servicial y de motivación.	<input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>
<b>ACTITUD HACIA EL TRABAJO CON MIS COMPAÑEROS</b> 1. Mi actitud hacia mis compañeros siempre es de trabajo en equipo, participativa y de cohesión. 2. Mi actitud hacia mis compañeros a veces es más de trabajo en equipo, participativa y de cohesión.	<input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>
<b>INSTRUCCIONES</b> 1. No puedo seguir instrucciones 2. Sigo correctamente las instrucciones que me dan	<input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>

<p><b>HABITOS PERSONALES EN EL TRABAJO</b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Mis hábitos personales en el trabajo están de acuerdo a las categorías fijadas</li> <li>2. Mis hábitos personales en el trabajo algunas veces están de acuerdo a las categorías fijadas</li> </ol>	<input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>
<p><b>HIGIENE Y LIMPIEZA PERSONAL</b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. A veces cumplo con las categorías de imagen personal</li> <li>2. Siempre cumplo con las categorías de imagen personal</li> </ol>	<input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>
<p><b>INICIATIVA</b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Siempre doy algo más de lo específicamente señalado y requiero poca supervisión.</li> <li>2. Solo hago lo específicamente señalado y requiero supervisión constante.</li> </ol>	<input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>
<p><b>CONOCIMIENTO DE LAS HABILIDADES PARA EL TRABAJO</b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Me falta capacitación y me interesa prepararme</li> <li>2. Estoy capacitado</li> </ol>	<input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>
<p><b>HABILIDADES PARA ESCUCHAR</b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Me falta capacitación y me interesa prepararme</li> <li>2. Estoy capacitado</li> </ol>	<input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>
<p><b>COMPROMISOS CON LOS CLIENTES-USUARIOS</b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. A veces le doy seguimiento a los compromisos con los clientes-usuarios</li> <li>2. Siempre le doy seguimiento a los compromisos con los clientes-usuarios.</li> </ol>	<input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>
<p><b>CALIDAD DEL DESEMPEÑO DEL TRABAJO</b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Siempre cumplo con los estándares de servicio</li> <li>2. A veces cumplo con los estándares de servicio.</li> </ol>	<input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>



<p><b>COMPROMISO CON EL TRABAJO</b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. A veces muestro compromiso con el trabajo</li> <li>2. Muestro un alto compromiso con el trabajo</li> </ol>	<input type="text"/> <input type="text"/> <input type="text"/>
<p><b>ACTITUD HACIA LOS CLIENTES-USUARIOS</b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. A veces es cálida, amistosa y de servicio</li> <li>2. Siempre es cálida, amistosa y de servicio</li> </ol>	<input type="text"/> <input type="text"/> <input type="text"/>
<p><b>RECONOCIMIENTO DE LOS CLIENTES-USUARIOS</b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Normalmente reconozco a los clientes-usuarios y se lo comunico con mis acciones</li> <li>2. A veces reconozco a los clientes-usuarios pero no se los comunico con mis acciones</li> <li>3. No reconozco a los clientes-usuarios</li> </ol>	<input type="text"/> <input type="text"/> <input type="text"/>
<p><b>UTILIZACIÓN DEL NOMBRE DE LOS CLIENTES-USUARIOS</b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. A veces utilizo el nombre de los clientes-usuarios</li> <li>2. Siempre utilizo el nombre de los clientes-usuarios</li> </ol>	<input type="text"/> <input type="text"/> <input type="text"/>  <input type="text"/> <input type="text"/> <input type="text"/>
<p><b>COMUNICACIÓN CON LOS CLIENTES-USUARIOS</b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Nunca realiza comentarios negativos con los clientes o delante de ellos y busco obtener retroalimentación por parte de los clientes-usuarios</li> <li>2. Sólo me comunico lo mínimo indispensable para interactuar con el cliente-usuario.</li> <li>3. A veces realizo comentarios negativos con los clientes o delante de ellos y no obtengo retroalimentación.</li> </ol>	<input type="text"/> <input type="text"/> <input type="text"/>
<p><b>COMUNICACIÓN CON LOS COMPAÑEROS DE TRABAJO</b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. A veces los comentarios que realizo son negativos, soy indiscreta y tiendo a crear situaciones de conflicto con los compañeros</li> <li>2. Siempre me mantengo al margen de los comentarios negativos y situaciones de conflicto.</li> </ol>	<input type="text"/> <input type="text"/> <input type="text"/>
<p><b>ATENCIÓN TELEFÓNICA</b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Siempre aplico los estándares de atención telefónica</li> <li>2. A veces aplico los estándares de atención telefónica</li> </ol>	<input type="text"/> <input type="text"/> <input type="text"/>

CATEGORIAS	MEJORA CONTINUA	AREAS DE OPORTUNIDAD
Puntualidad	2	1
Enfoque a servicio	1	2
Actitud hacia el trabajo con superiores	2	1
Actitud hacia el trabajo con mis compañeros	1	2
Instrucciones	2	1
Hábitos personales en el trabajo	1	2
Higiene y limpieza personal	2	1
Iniciativa	1	2
Conocimiento de las habilidades para el trabajo	2	1
Habilidades para escuchar	1	2
Compromiso con los clientes-usuarios	2	1
Calidad del desempeño del trabajo	1	2
Compromiso con el trabajo	2	1
Actitud hacia los clientes-usuarios	2	1
Reconocimiento de los clientes-usuarios	1	2 y 3
Utilización del nombre de los clientes-usuarios	2	1
Comunicación con los clientes-usuarios	1	2 y 3
Comunicación con los compañeros de trabajo	2	1
Atención telefónica	1	2

**Tabla 1**

Si alguna de las categorías de desarrollo personal se encuentra en la columna marcada como **áreas de oportunidad**, es necesario que haga un **ALTO** y que tome medidas para generar un cambio para mejorar su desarrollo personal en el trabajo.

A continuación le presentamos una herramienta en donde podrá trabajar en las áreas de oportunidad que detecte y pueda mejorar su desempeño:

## HERRAMIENTA 2 AUTOCORRECCION DE DESARROLLO PERSONAL EN EL TRABAJO

### Instrucciones:

Elige la categoría de la tabla 1 en la que existe un área de oportunidad, realiza un diagnóstico de la situación actual de esa categoría y establece las acciones necesarias y que está dispuesto a realizar para lograr tener un comportamiento de acuerdo a las categorías fijadas. Para que esta herramienta funcione es indispensable que existan dos elementos; el primero es que se comprometa y el segundo es que se fije un plazo.

Después de determinar o definir tu área de oportunidad realiza el siguiente ejercicio:

Fecha inicio: \_\_\_\_\_

Fecha Meta: \_\_\_\_\_

Área de oportunidad: \_\_\_\_\_

### 1.COMPORTAMIENTO ACTUAL

(Explicar cual es el comportamiento específico que tengo referente a la categoría en donde existe el área)

---

---

### 2. ¿CUAL ES LA CAUSA?

(Explicar cuales son las causas por lo que no cumplo con las categorías).

---

---

### 3. ¿CUALES SON SUS EFECTOS?

(Señalar cuales son las consecuencias en mi trabajo, como resultado de mi comportamiento actual)

---

---

### 4.ACCIONES A TOMAR

(Explicar que acciones voy a llevar a cabo para corregir mi comportamiento actual y lograr tener un comportamiento de acuerdo a las categorías fijadas.)

---

---

### 5. COMPORTAMIENTO ESPERADO

(Explicar cual es el comportamiento que debo tener para cumplir con las categorías fijadas)

---

---

## La imagen personal habla de ti y de la Institución.

Lo primero que los clientes-usuarios notan en cada uno de nosotros es la imagen personal, la cual representa la imagen de la dependencia; además es bien sabido que nuestra apariencia física afecta la manera en que nos sentimos interiormente. Por lo tanto es vital que para lograr servicios internos de calidad todos los días tengamos una imagen personal impecable, ya que jamás tendremos una segunda oportunidad de causar una primera impresión.

Piense en la manera en que puede usar la siguiente herramienta 3 para lograr la imagen personal, profesional y de calidad que queremos proyectar.

### HERRAMIENTA 3 AUTOEVALUACION DE IMAGEN PERSONAL

**Preste atención a la higiene y limpieza personal.**

	SI	NO
<b>Peinado</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>• ¿Me presento peinada y con el cabello limpio?</li> <li>• ¿Traigo la cara despejada del cabello?</li> <li>• ¿Evito utilizar peinados extravagantes?</li> </ul>		
<b>Manos</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>• ¿Siempre traigo las uñas limpia</li> <li>• s y arregladas?</li> <li>• ¿Cuando utilizo esmalte de uñas es en tonos discretos, de preferencia colores claros?</li> <li>• ¿No utilizo exceso de joyería en las manos?</li> </ul>		
<b>Identificación</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>• ¿Utilizo mi credencial oficial de la Secretaría diariamente?</li> <li>• ¿Evito utilizar gafetes y botones no autorizados?</li> </ul>		
<b>Zapatos</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>• ¿Mis zapatos siempre están aseados?</li> </ul>		
<b>Limpieza general</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>• ¿Me presento en el trabajo bañada y aseada?</li> <li>• ¿Utilizo desodorante?</li> <li>• ¿Me lavo los dientes diariamente?</li> <li>• ¿Aseo mi cara diariamente?</li> </ul>		

## Hábitos personales en el trabajo.

	SI	NO
• ¿Utilizo lenguaje obsceno?		
• ¿Mastico goma de mascar?		
• ¿Como en mi escritorio o área de trabajo a la vista de los clientes-usuarios?		
• ¿Utilizo el uniforme (en caso de que aplique)?		
• ¿Siempre me presento a trabajar con la ropa planchada?		
• ¿Evito traer la ropa o el uniforme con salpicaduras o manchas?		
• ¿Uso ropa arreglada con alfileres o grapas?		
• ¿Utilizo lentes de sol dentro de la oficina?		
• No utilizo la ropa o uniforme sin botones, descosida o rota		
• ¿Fumo en mi área de trabajo o cuando estoy a la vista del público?		
• ¿Mi apariencia normalmente es de una persona cuidadosa, formal y adecuada?		
• ¿Evito decorar mi área de trabajo con una colección de fotografía familiares, dibujos o cualquier clase de adornos?		
• ¿Evito leer revistas como vanidades, TV y novelas, etc.?		

Recuerde, su imagen es como un retrato, por esta razón todo lo que se ponga, diga o haga le dará a los clientes-usuarios y compañeros de trabajo una impresión general de usted y de la dependencia.

No olvide que las mejores intenciones del mundo no le servirán de nada a menos que las ponga en práctica, fije un plazo para llevarlas a cabo **¡Haga que su imagen sea una imagen profesional!**. Para todas aquellas categorías que haya marcado con un NO, aplica la herramienta de auto corrección del desarrollo personal en el trabajo y ¡Recuerde! Trabaje uno a la vez

---

## 5.2 TECNICAS DE SERVICIO SECRETARIAL CON TRATO AL CLIENTE-USUARIO

### Atención a visitantes

Es muy importante cuando llega un cliente-usuario, hacerle saber que él es lo mas importante suspendiendo la actividad que estemos realizando e inmediatamente atenderlo.

Independientemente de cual sea la técnica que utilice, al recibir una visita es conveniente que recuerde los siguientes puntos:

- En el caso que esté terminando de atender a otro cliente-usuario, ofrézcale asiento y pídale esperar un momento.
- Cuando esté en medio de una llamada haga contacto visual con el visitante y con un gesto cordial saludelo.
- Reciba a todo visitante como si lo estuviera recibiendo en su propia casa
- En todo momento trátelo con tacto y cortesía
- Actúe con seguridad y naturalidad.
- Nunca discuta con los clientes-usuarios.
- No hable de asuntos confidenciales de la dependencia con los clientes-usuarios.
- Proceda con firmeza, pero con cortesía, nunca pierda la compostura, aún cuando se trate de una persona provocativa e impertinente. (Utilice la técnica de atención a clientes-usuarios difíciles)
- Recuerde que todo lo que haga o diga reflejará la imagen de su jefe a de la dependencia misma. Muéstrese como un profesional del servicio

Existen situaciones que debemos manejar con profesionalismo y tacto, las cuales describimos a continuación:

1. ¿Cómo informarse del nombre del visitante y del asunto que va a tratar?
2. ¿Qué hacer cuando el visitante tiene que esperar?
3. ¿Qué decir cuando el jefe está afuera de su oficina?
4. ¿Cómo despedir a los clientes-usuarios y visitantes que no se van a recibir?

## ¿Cómo informarse del nombre del visitante y del asunto que va a tratar?

- La primero que les debemos preguntar es su nombre, si tiene cita y el motivo de su visita.
- Recuerde que es importante verificar si la persona tiene cita, si es así ya no es necesario investigar sobre el motivo de su visita, ya que si tiene cita el jefe conoce el asunto a tratar.
- Muéstrese cortés y al mismo tiempo firme y segura de si misma

## ¿Qué hacer cuando el visitante tiene que esperar?

- Comunicarle el tiempo aproximado en que será recibido
- Ofrezcale asiento y algo de tomar (café a agua)
- Ofrezcale un cenicero por si desea fumar

Si el visitante trata de iniciar una charla, usted esta obligada a ser cortés y contestarle, **pero nunca se debe prestar a hablar de su jefe y de su trabajo.** Si el visitante trata de entrar en temas confidenciales, no se comprometa, ni acepte en participar en juegos de palabras, simplemente cambie el tema.

## ¿Qué decir cuando el jefe esta fuera de la oficina ?

Cuando su jefe no puede recibir a un visitante, usted debe actuar con tacto y sinceridad al comunicarlo, sobretodo debe tener cuidado y poner mucha atención al aplicar frases hechas, coma par ejemplo: “Está en junta” a “Acaba de salir” aún y cuando sean ciertas, ya que son frases muy conocidas y utilizadas cuando se pretenden librar de un visitante no deseado.

En el caso de que el visitante halla acudido en virtud de una cita y su jefe se encuentre efectivamente en una reunión habrá que enfatizar que dicha reunión surgió de moda inesperado y debe pedirle una disculpa por la demora. Deberá seguir los puntos señalados en el apartado “¿Qué hacer cuando el visitante tiene que esperar?”





## Como despedir a los visitantes que no se desea recibir

**Vendedores.** Si no tiene necesidad del artículo a servicio que propone el vendedor, dígaselo con franqueza, porque el expresar vaguedades significa alentarlos a regresar y será pérdida de tiempo para él y para usted. Propóngale que deje su tarjeta para cuando se necesite.

**Solicitantes de donativos.** Es posible que el jefe coopere en obras de caridad, lo mejor será hablar con franqueza e indicarle a la persona que su jefe ya está comprometido por todo el año en varias obras de beneficencia. Si el solicitante se muestra particularmente insistente, se le puede sugerir que dirija una carta sobre el particular.

**Compañeros de trabajo.** Algunos jefes tienen la política de puertas abiertas, pero puede llegar el momento en que él no quiera ser interrumpido absolutamente por nadie. Quizás la gente de la oficina reciba bien la negativa, sobre todo si se les explica el motivo; si se trata de algo urgente, conviene preguntarle sobre el asunto antes de interrumpir al jefe.

**Buenos clientes-usuarios y amigos.** Quizá al jefe tiene amigos a clientes-usuarios importantes que suelen visitarlo simplemente para charlar un rato.

Cuando su jefe le indique que no recibe a nadie pregunte antes de actuar; usted nunca debe tomar la responsabilidad de rechazar a una persona por iniciativa propia, solo que la haya autorizado el jefe.

### ***Técnicas de atención telefónica***

La secretaria es la responsable de este momento de la verdad determinante en el proceso de servicio. Existen algunos elementos que debemos considerar como básicos para lograr que la atención telefónica sea de calidad y los cuales mencionamos a continuación:



### **-Rapidez de respuesta**

- Se refiere la rapidez con la que se contesta el teléfono, la ideal es que se conteste al primer timbrado, si no es posible, como máximo en el tercer timbrado.
- Cuando por algún motivo se tenga que alejar de su escritorio, encárguele a alguien que esté al pendiente de su teléfono y que tome sus recados.
- Con frecuencia sucede que cuando esta hablando por una línea, suena la otra; aguarde una pausa en la conversación, diga que le están llamando por otra línea telefónica y solicite le permitan suspender por unos instantes la comunicación.

### **Contestar el teléfono**

- Si la llamada que recibe es por una línea directa identifique a la dependencia. Si la llamada se recibe a través del conmutador, no es necesario identificar a la dependencia, pero si el departamento o el área a la que se llama.
- identifíquese usted.
- Salude al interlocutor, dependiendo de la hora del día en que reciba la llamada.
- No olvide hablar de “usted” cuando conteste el teléfono, ya que no sabe quien se esta comunicando y denota respeto.

### **Esté siempre preparada**

- Tenga siempre lápiz y papel para tomar cualquier tipo de notas, así como el directorio.
- Cuando conteste el teléfono para otra persona que no se encuentre, tome el mensaje, anótelos y asegúrese de que la persona a quién llamaron reciba el recado.
- Trate de ayudar cuando le soliciten información y pida al solicitante que le proporcione su nombre y el teléfono donde pueda localizarlo.



### **Cierre de la llamada**

- Sea amable al terminar la comunicación. Cuando haya terminado de hablar despídase, nunca termine la conversación colgando solo la bocina.
- Existen algunos otros elementos en la atención telefónica que debemos manejar durante el transcurso del servicio de atención

telefónica y el manejo de ellas determinara el éxito de este momento de la verdad.

- Sonido de su voz.
- Sonría al contestar el teléfono (recuerde que eso le cambia el tono de voz)
- Controlar el volumen de la voz
- Dar expresión a la voz; segura, clara, directa y natural
- Cuidar la velocidad al hablar
- No hablar con comida o con un lápiz en la boca



- Manejo de la bocina
- Si por algún motivo tiene que dejar la bocina hágalo en forma delicada, no deje sorda a la persona que está al otro lado de la línea.
- No deje esperando a la persona en el teléfono por más de 30 segundos ya que pensará que se ha olvidada de ello y esto le causará una gran molestia y aún más si puede escuchar a través de la bocina alguna conversación, cuchicheos, el sonido de una maquina de escribir o cualquier ruido molesto.

- Llamadas personales
- Si está autorizada a hacer o recibir llamadas de carácter personal, no abuse.
- Mantenga sus llamadas al mínimo y cuide que sean breves.
- No permita que le hablen solo para charlar, ¡Recuerde! que el teléfono es para acortar distancias **no para alargar conversaciones.**
- Sus llamadas personales hágalas cuando no tenga trabajo pendiente.
- Nunca continúe una llamada personal cuando alguien se encuentre ante usted esperando que se le atienda. Pida a su interlocutor que le disculpe y de por terminada, al momento, su comunicación.
- No olvide que su trabajo es primero



## **Técnicas alternativas para aplicar en el proceso de atención clientes-usuarios**

- Identificación de alternativas de respuesta
- Manejo de Lenguaje corporal
- Manejo de las críticas
- Aceptación de fallas

Estas herramientas, se van utilizando mientras se maneja el proceso atención a clientes-usuarios.

La aplicación de estas técnicas impactan en el manejo de las emociones que se presentan en los casos de una actitud inadecuada con algún cliente-usuario: enojo, agresión, desesperación, y hacen que las personas se tranquilicen, y se modifique el contexto de la interacción. La base de éstas técnicas es un adecuado manejo del lenguaje.

La premisa detrás de éstas técnicas es la siguiente:

### **Pensamiento + Sentimiento = ACCION**

Los pensamientos y sentimientos se presentan casi inmediatamente uno del otro y preceden siempre a nuestras acciones.

Cuando se cambia un elemento de esta formula se ven afectados los dos restantes. Si cambias lo que piensas acerca de algo, cambiara la forma en que sientes al respecto, y muy probablemente cambiarás tu forma de actuar ante ésta situación.

Si cambias tu forma de actuar ante una situación, seguramente se masificarán tus pensamientos y sentimientos ante ésta situación.

En las técnicas que revisaremos enseguida se proponen algunas maneras de hacer modificaciones en nuestros esquemas de pensamiento o en nuestro comportamiento verbal para el manejo adecuado de las situaciones inadecuadas.

## Identificación de alternativas de respuesta

En esta técnica reconoceremos las posibilidades de respuesta ante una situación inadecuada, y aprenderemos a seleccionar la mejor opción.

Cuando tenemos una situación inadecuada podemos reaccionar de tres maneras:

- Agrediendo
- Actuando pasiva o sumisamente (evadiendo o huyendo del problema)
- Hablando con los demás y resolviendo el problema

Consecuencias de la elección de un **patrón de conducta agresivo** para manejar los conflictos:

### Positivas:

- Los demás actúan como yo quiero, se someten y refuerzan mi conducta agresiva.

### Negativas:

- Me contra atacan
- Esperan la primera oportunidad para tomar la revancha
- Ambas partes nos desgastamos anímicamente
- La situación puede quedar sin resolver

Consecuencias de elegir un **patrón pasivo o sumiso** para enfrentar un problema.

### Positivas:

- En algunas ocasiones, esta conducta provoca una disminución de la agresividad por parte del otro.

### Negativas:

- La gente nos humilla
- Nos sentimos impotentes y decepcionados de nosotros mismos
- Experimentamos resentimiento.

Consecuencia de un **patrón de conducta asertivo**

**Positivas:**

Resolvemos la situación dentro de un esquema justo de interacción: no agredimos al otro, ni permitimos que los demás nos incomoden.

Es muy probable que se llegue a un acuerdo entre las partes, y que ambas están influidas por lo que en ese momento estamos pensando acerca de la situación.

“Si tengo pensamientos agresivos, mi respuesta probablemente será agresiva” “Si tengo pensamientos derrotistas, mi respuesta será pasiva”

“Si tengo pensamientos realistas, mi respuesta será más inteligente y objetiva”

**Negativas:**

- Ninguna

**Ejercicio:** A continuación le presentamos dos situaciones de servicio diferentes con diferentes opciones de respuesta cada una.

**Instrucciones:** Selecciona cual es el comportamiento que deberíamos seguir bajo el enfoque a servicio interno.

### Situación 1



Juanita es secretaria del área “X”, ella normalmente llega a trabajar a las 8:55 AM. Ahora son las 9:30 AM. el teléfono no ha dejado de sonar y se la ha pasado tomando recados. Ella tiene que tomar una decisión y piensa:

**C  
o  
m  
p  
o  
r  
t  
a  
m  
i  
e  
n  
t  
o  
s**

1. ¿Qué tal si hablo y quedo mal? Van a pensar que soy chismosa y las demás secretarias me van a dejar de hablar
2. ¿Por que tengo que hacer yo las cosas de los demás si a mi nada mas me pagan por hacer mis funciones.? Que las demás secretarias lleguen temprano y contesten sus teléfonos, mientras los dejaré sonando.
3. Si reporto que no están llegando las Secretarias quizá a alguien no le guste. Simplemente no quiero hacer olas. Mejor voy a empezar a llegar tarde y al menos no habrá resentimientos contra mi.
4. Esta falla afecta mi trabajo y la imagen de mi dependencia. La reportare y si alguien no esta de acuerdo conmigo esta bien, pero definitivamente no puedo hacerme cómplice de la mediocridad dejando pasar esto.

## Situación 2



El Lic. Rubén González llega a una oficina ubicada en el piso 20 buscando al Lic. “X” Director del área “X” y es recibido por la secretaria Juanita Pérez.

Cliente-usuario. Lic. Rubén Gzz.: Señorita estoy buscando al Lic. “X” Director del área “X” en recepción me informaron que aquí lo podría encontrar.

Juanita Pérez: Esta no es su oficina, necesita regresar a recepción para que busquen a la persona.

Cliente-usuario Lic. Rubén Gzz.: ¡Son ustedes unos ineptos! Como es posible que ni siquiera puedan tener actualizado el directorio de funcionarios, siempre pasa lo mismo estoy cansado de ustedes

Usted piensa:

1. Qué se cree esta persona, es un grosero y mal educado. No se merece que lo atienda bien. No voy hacer caso a su petición, voy hacer que baje hasta la recepción y va ver quien gana.
2. Otra persona alterada, pero que puedo hacer yo, si lo que hace falta es que actualicen los directorios, ese no es mi problema.
3. ¿Cómo manejo esta situación? Me siento nerviosa. Pero creo que puedo ayudarlo llamando al conmutador y pidiendo la extensión de la persona que busca y preguntarle su ubicación exacta.

### Aplicación de la técnica

1. Reconozca sus principales esquemas de pensamiento ante situaciones de conflicto.
2. Busque esquemas alternativos de pensamiento.
3. En situaciones de conflicto, haga uso de algunos de esos esquemas
4. Tenga presente las ventajas y desventajas de cada uno de los patrones de respuesta mencionados. Enriquezca en forma personal su lista de ventajas y desventajas

## Manejo de lenguaje corporal

La finalidad de la aplicación de esta técnica consiste en presentar una persona que está segura de si misma y maneje las interacciones con sus clientes-usuarios en forma profesional, aún en situaciones no deseadas.

El impacto en los demás perderá probablemente toda eficacia si al mismo tiempo que usamos técnicas, mostramos indicios observables de agresividad o ansiedad.

Algunos indicios más obvios son:

- La ausencia de contacto directo con la mirada a mirada penetrante
- Ademanos nerviosos o impacientes
- Postura
- Tono de voz: demasiado bajo, titubeante, inseguro, agresivo, etc.

## CONTACTO VISUAL

<b>PASIVO</b>	<b>ASERTIVO</b>	<b>AGRESIVO</b>
Mirada hacia abajo u otro lado	Confortablemente directo	Mirada de arriba hacia abajo, expresión aburrida.
Salta la mirada rápidamente		Mirar fijamente

## EXPRESIÓN FACIAL

<b>PASIVO</b>	<b>ASERTIVO</b>	<b>AGRESIVO</b>
Reír constantemente	Abierto, Franco.	Tensión en las mandíbulas y en la cara.
Temor, inseguridad		



## EXPRESIÓN DE LA VOZ(TONO, FLUIDEZ, SONORIDAD)

PASIVO	ASERTIVO	AGRESIVO
Demasiado suave	Firme	Muy rápida
Murmurar(hablar entre dientes)	Cálida	Demasiado calmada
Monótono		Estridente, demasiado fuerte
Demasiado lenta		Sarcástica

## POSTURA, MOVIMIENTOS DE MANOS Y GESTOS

PASIVO	ASERTIVO	AGRESIVO
Frotarse las manos	Postura recta	Tieso, rígido
Demasiados saludos con la cabeza	Movimientos balanceados y relajados	Mover la cabeza como no creyéndole a la persona
Movimientos constantes		
Frotarse la cabeza o rascarse		

### Manejo de las críticas

Esta técnica se aplica en el trato con nuestros clientes-usuarios, con los que se tiene una relación muy cercana y continua, donde se presenta una alta probabilidad de que alguien nos quiera manipular para lograr sus objetivos.

**La técnica consiste en enfrentar las críticas de la siguiente forma:**

- No negando ninguna crítica (negarla es hacerle el juego)
- No justificándola
- No contraatacando con otras críticas por su parte

Se emplea de la siguiente manera:

- **Podemos ignorar la crítica por completo.**

### **Aplicación de la técnica:**

Cliente-usuario: Señorita deseo obtener información sobre el tramite "X" ¿Me la podría proporcionar?

Secretaria: La persona encargada de proporcionar esa información llega en unos minutos gusta esperar en la línea o llama más tarde

Cliente-usuario: Espero señorita; pero no me deje colgado porque últimamente cada vez que me dejan esperando casualmente se corta la llamada.

Secretaria: En cuanto llegue la persona lo comunico

### **Incorrecto**

Cliente-usuario Señorita deseo obtener información sobre el trámite "X" ~- ¿Me la podría proporcionar?

Secretaria: La persona encargada de proporcionar esa información llega en unos minutos gusta esperar en la línea o llama mas tarde

Cliente-usuario: Espero señorita; pero no me deje colgado porque últimamente cada vez que me dejan esperando casualmente se corta la llamada.

Secretaria: Señor me puede proporcionar su nombre y número de teléfono donde lo pueda contactar, en caso de que esto suceda yo personalmente me comunicaré con usted; mi nombre es Juanita Pérez.

## **Podemos reconocer cualquier verdad contenida en las declaraciones que los demás emplean para criticarnos**

### **Aplicación de la técnica:**

Cliente-usuario: Señorita deseo obtener información sobre el trámite "X" ¿Me la podría proporcionar?

Secretaria: La persona encargada de proporcionar esa información salió a comer y regresará a las 3:00 p.m. Tendrá que llamar a esa hora.

Cliente-usuario: Señorita me urge la información, no puedo creer que nadie se quede a cubrir su turno ustedes me dieron un horario de información de 9 a 21:00 horas ¡No es posible que suceda esto!

Secretaria: Hemos tenido algunos problemas para conseguir quien cubra el horario y bueno... pues, la gente tiene que comer ¡No cree!

### **Incorrecto**

Cliente-usuario: Señorita deseo obtener información sobre el trámite "X" ¿Me la podría proporcionar?

Secretaria: La persona encargada de proporcionar esa información salió a comer y regresará a las 3:00 p.m. Tendrá que llamar a esa hora.

Cliente-usuario: Señorita me urge la información, no puedo creer que nadie se quede a cubrir su turno ustedes me dieron un horario de información de 9 a 21:00 horas ¡No es posible que suceda esto!

Secretaria: Le ofrezco una disculpa por darle la información equivocada con respecto al horario de atención, el cual es de 9 a 15:00 y de 17:00 a 21:00 horas, pero creo que puedo ayudarle, me puede proporcionar su nombre y el número de teléfono donde pueda localizarlo, le conseguiré la información y a mas tardar en 15 minutos me comunicó con usted.

## **Podemos reconocer la posibilidad de la verdad en mente**

### **Aplicación de la técnica:**

Cliente-usuario: Me parece que todo esto de aplicar estándares de servicio es muy complicado y yo no veo que cambien las cosas.

Usted: Si es posible que sea complicado, pero es necesario que se haga así

Cliente-usuario: Me parece que todo esto de aplicar estándares de servicio es muy complicado y yo no veo que cambien las cosas.

Usted: No es que sea complicado, lo que pasa es que te gusta hacer sólo las cosas fáciles y si queremos mejorar necesitamos hacer un esfuerzo.

## **Podemos reconocer la veracidad general de las declaraciones lógicas que otros nos hacen para manipularnos**

### **Aplicación de la técnica:**

Cliente-usuario: No creo que sea necesario trabajar con tanto esmero en nuestras tareas. Además es muy posible que hagan un recorte de personal para que nos esforcemos.

Cliente-usuario: No creo que sea necesario trabajar con tanto esmero en nuestras funciones. Además es muy posible que hagan un recorte de personal para que nos esforcemos.

Usted: Pues yo creo que son solo rumores, además no creo que sea tanto esmero; es lo mínimo indispensable que tenemos que realizar.

## **Aceptación de fallas**

La mayoría de nosotros debemos modificar nuestra manera de reaccionar verbalmente cuando nos enfrentamos con un error. La manera de reaccionar asertivamente es reconocer los errores exactamente como son errores y nada más que errores que no tienen nada que ver con nuestro valor personal.

Pasos a seguir:

1. Acepte la falla y pida una disculpa.
2. Se debe tratar de ser concreto y directo sin embrollarse en una larga explicación del asunto. Debemos hacer sentir al interlocutor que lo sentimos, aceptamos la responsabilidad y trataremos de remediar la situación de la mejor manera posible.
3. En caso que la otra parte exprese su queja con algún insulto, este debe ser ignorado y debemos enfocarnos únicamente en el asunto en cuestión.
4. Si el cliente se muestra demasiado insistente con el asunto, pareciéndole no entender razones, aplicaremos la técnica de Persistencia, que revisaremos en forma posterior.

### **Aplicación de la técnica:**

Cliente-usuario: Son ustedes unos ineptos, traspapelaron el oficio en donde les informan reservar mi lugar de estacionamiento, ahora llegaré tarde a mi junta.

Usted: Permítame un momento, (después de revisar el documento) Tiene usted razón, se cometió un error, veré la manera de corregirlo de inmediato.

**Respuestas inadecuadas:**

Cliente-usuario: Son ustedes unos ineptos, traspapelaron el oficio en donde les informan reservar mi lugar de estacionamiento, ahora llegaré tarde a mi junta.

Usted: Lo siento, pero es que a veces el sistema no registra las cosas. Ya se ha repetido varias veces, pero los técnicos no la han dejado bien... y (titubeante) hemos tenido también problemas con el presupuesto para poder realizar composturas. Ya nos ha pasado antes con otros clientes-usuarios, no quisiéramos que esto sucediera y estamos trabajando en esto. disculpe por favor. la verdad es que creo que nadie hace bien su trabajo...

## TEMA 6 LA EXCELENCIA EN EL SERVICIO: EL ARMA SECRETA

Excelencia en el servicio se logra cuando consistentemente satisfacemos las necesidades de nuestros usuarios y cuando es posible sobrepasar sus expectativas.

Para brindar un servicio excelente existen algunos aspectos importantes que debemos considerar:

- La preparación es la clave

Necesitamos mantener en un nivel óptimo el desempeño de nuestras aptitudes, habilidades y funciones, también es importante que estemos completamente preparados para realizar el servicio sin contratiempos y aprovechar las oportunidades para dar un valor agregado cuando sea posible.

- Consistencia en el servicio

Satisfacer las necesidades de los usuarios

- Los detalles son los que hacen la gran diferencia

Nuestro toque personal en la prestación del servicio y esto se logrará proporcionando un servicio de calidad y con calidez.

Lista de cosas sencillas que puedes realizar y generar ese valor adicional que queremos otorgar.

- Haga contacto visual
- Sonría
- Salude a los clientes-usuarios.
- Utilice el nombre del cliente-usuario.
- Hable, y actúe.

- Brinde a sus clientes-usuarios una atención total. Nunca se muestre impaciente como si quisiera terminar con el cliente-usuario tan pronto como fuera posible, como si fuera una molestia.
- Hable de una manera cordial, con tono de voz agradable.
- Escuche y pregunte lo necesario para obtener información que ayude a resolver alguna queja que pueda existir.

Ofrezca ayuda sin que se lo soliciten cuando el cliente-usuario parezca estar confundido.

- Hágle saber al cliente-usuario lo importante que es para nosotros.
- Haga solo compromisos que usted esté seguro que puede cumplir.

La sugerencia es que vaya incorporando a sus hábitos personales cada uno de los puntos que mencionamos anteriormente, practique uno a la vez.



# ANEXO

## Sugerencias Especiales para el desempeño secretarial

### Los avances en la tecnología de información y telecomunicaciones

Durante miles y miles de años la humanidad apenas se benefició de la tecnología de la comunicación. Hubo que esperar al siglo XX para el uso masivo de los telégrafos, teléfonos y correos.

Ahora en cambio, nos ha tocado vivir la explosión de la comunicación y las organizaciones modernas y poderosas que cuentan con instrumentos refinados y sofisticados:

- Fax
- Circuito cerrado de televisión
- Correo electrónico
- Satélites
- Tele conferencias
- Educación a distancia
- Celulares



Los avances en la tecnología de información, principalmente en las computadoras, han reportado avances significativos en los últimos años (Barrus,1994). Por ejemplo:

- Los llamados anotadores electrónicos son una aplicación en las computadoras portátiles que por medio de un lápiz pueden ingresar, almacenar y recuperar todo tipo de información eligiendo cualquier configuración.
- Los discos ópticos utilizan los rayos láser para leer información almacenada en forma digital. Estos discos tienen la capacidad de almacenar gran cantidad de información, interactuar con ella y recuperarla en un espacio relativamente reducido.
- Las imágenes digitales son una combinación de computadora personal, con analizador, CD, computadora de comprensión y una cámara electrónica. Esta puede: capturar, almacenar, compartir, observar, y manipular electrónicamente imágenes de calidad

fotográfica. Estas imágenes serán utilizadas para convertir los datos basados en papel, tales como palabras y gráficos, en una forma digital que las computadoras pueden leer y manipular.

- El intercambio Electrónico de Datos (IED) es una tecnología que permite la integración por computadora entre múltiples organizaciones. Por medio de la tecnología del código de barras se tiene una vía rápida de ingreso de datos a una computadora, casi siempre en el punto de venta. Esta tecnología permite el intercambio electrónico de datos casi instantáneo, con los beneficios subsecuentes en velocidad y reducción de costos.
- El IED está revolucionando el sistema de entrega de productos y servicios. Las empresas han atravesado los límites impuestos por los métodos tradicionales de comunicación, papel y voz, optimizando el inventario y aumentando el servicio al cliente.

## LA IMAGEN PERSONAL

Su rostro, sus modales, su manera de vestir y de caminar, su tono de voz y su lenguaje son la manifestación de su personalidad y conforman la tarjeta de presentación de la organización.

Piense en la siguiente analogía:

“Una fachada no es toda la casa, pero sí es un buen indicio de cómo está la casa”.

Algo parecido sucede con su apariencia.

### La Higiene

Higiene es una palabra griega que significa salud. También se entiende como limpieza. Nada ayuda tanto a la salud, como la limpieza y no solo a la salud física, sino también a la mental y social.

Arraigue en usted el hábito del baño diario, los dientes bien cepillados,

la ropa limpia, (incluyendo la ropa íntima), las uñas bien arregladas y los zapatos impecables. La ropa íntima de color negro bajo. Ropa de color blanco es de muy mal gusto.

No es cuestión de mucho tiempo ni de dinero, sino de voluntad, de disciplina y de formación de buenos hábitos.

## **El vestuario**

No hay reglas fijas. Su ropa es campo de expresión de sus preferencias y de su libertad.

Algunos principios de validez general:

- La comodidad.
- La decencia, según las costumbres locales.
- La sencillez, evitando lo llamativo o extravagante.
- La adaptación a las circunstancias: no se va igual a una fiesta que a un velorio.
- La libertad y el personalismo: la voluntad de ser tú misma, sin tratar de copiar a nadie.
- La elegancia, no coincide ni con la abundancia ni con la riqueza.

## **Algunos consejos prácticos:**

- Elija siempre tener pocas prendas y de buena calidad en lugar de muchas y corrientes.
- Planee su guardarropa, no lo improvise.
- Tome siempre en cuenta las circunstancias concretas del “aquí y ahora”.
- El evento: ¿un festival, un cóctel, un pésame, una jornada ordinaria de trabajo?. No vaya a ir con un vestido de seda y lentejuelas a un día de campo.
- La hora.
- La estación: en verano se usa ropa más clara que en invierno.
- El tono de su piel, de sus ojos y de su pelo: una tez morena se aviene más a colores fuertes como el rojo, el violeta, el verde oscuro y el amarillo intenso.

- Su edad, su complexión y su silueta. Por ejemplo los “jeans se ven bien en una chica joven y delgada, sin embargo no le quedan bien a una dama mayor y obesa; las líneas horizontales, los cinturones anchos y de color contrastante, los tejidos muy gruesos, los bolsos grandes y los cuellos anchos van bien con las mujeres altas pero no con las bajitas y delgadas.

Evite las combinaciones desagradables: negro con café, rojo con café, café con gris.

Busque en cambio las agradables:

**Azul marino** con: gris, amarillo, rosa, azul cielo, rojo;

**Café** con: marfil, amarillo, rosa, azul cielo, melocotón, marrón;

**Rojo** con: gris, azul marino;

**Blanco** con: todos los colores

**Negro** con: todos los colores, excepto con el café oscuro o el azul marino.

Use faldas y pantalones de colores lisos, combinables fácilmente.

Use trajes sastre de tela de entretiempo para que puedas usarlos todo el año.

### **El ABC de la psicología del color**

A través de los colores puede enfatizar su personalidad. Los colores claros agrandan, los oscuros reducen.

La estatura; los estampados, los escoceses y los cuadros grandes engordan, los pequeños adelgazan; los colores pastel dan un aire delicado.

El arte de vestir en la medida en que hayas desarrollado tu buen gusto, adquirir un estilo propio y aprender a adaptarte a la moda sin ser esclava de ella. Este es el secreto: **que la moda se adapte a ti, más bien que tu a la moda.**

Aunque las repercusiones varían según la persona, según el doctor Miguel Pros Casas, en general a cada color corresponden efectos muy específicos.

El **rojo** estimula y activa la vitalidad, estimula el hígado y el bazo, ejerce un efecto beneficioso sobre la depresión o el decaimiento, sobre las bronquitis crónicas, es favorable para las digestiones lentas y el estreñimiento.

El **amarillo** da energía a los músculos, estimula la mente, aumenta el aprendizaje, se indica para las personas introvertidas, incrementa las capacidades vitales, refuerza el sistema nervioso y la secreción de la piel.

El **naranja** es alegre y estimulante, sin llegar a tener el fuerte estímulo del rojo, aumenta la energía vital y activa el sistema respiratorio.

El **verde** es sedante y calmante, ayuda a relajar, reduce los ritmos biológicos estimulados en exceso, se emplea en estados de hiperexcitación o irritación como los ataques de nervios y los dolores de cabeza crónicos.

El **azul** es fresco y relajante, ayuda a disminuir la tensión nerviosa, eliminar las ideas obsesivas y a mejorar la estabilidad emocional, se emplea contra distintos dolores, en estados infecciosos y en heridas y quemaduras.

El **violeta** mejora la autoestima y la dignidad, reequilibrar los desordenes nerviosos y mentales, reduce el ritmo cardiaco e induce el sueño.

El **blanco** es beneficioso para todo tipo de desordenes, es un poderoso protector y el indicado cuando se duda sobre qué color utilizar.

Otros colores usados en cromoterapia son el **rosa**, que se emplea para tratar la flacidez y el acné, el **verde pálido**, que mejora la visión, el **turquesa**, que regenera la piel y alivia molestias respiratorias, y el **índigo**, para detener las hemorragias.

## El maquillaje y accesorios

Tenga a la mano diversos adornos, que usarás según el vestuario y la ocasión:

**Las joyas:** usa los collares, anillos, aretes y prendedores con sobriedad y discreción.

**El peinado:** lo más importante de todo es tener el cabello limpio. Por lo demás, puedes seguir con la moda, que es en extremo polifacética, rica y cambiante. Evita las estridencias, como sería llevarlo muy rubio si tu tez es muy morena, y cosas por el estilo.

**Perfumes:** prefiere los discretos y suaves a los muy penetrantes y escandalosos; elige **mejor un agua de colonia** buena y no un perfume corriente.

**El Maquillaje:** en inglés le dicen **make up**, o sea, “hacer para arriba”. Ya que su función es levantar, resaltar y realzar los rasgos bellos y disimular los menos favorables. **La regla suprema del maquillaje es su rostro y sus exigencias.**

Durante el día y para el trabajo su maquillaje debe ser moderado y discreto. Para la noche se admite que sea un poco más atrevido.

**Los Modales** Son el reflejo dinámico de la personalidad. Modales delicados atestiguan que eres considerada y fina; modales teatrales le delatan como persona histérica y vana; los modales apropiados y mesurados llevan un mensaje para usted misma antes que para los demás: refuerzan su propia seguridad.

## La buena postura

### De pie:

- El cuerpo derecho, en línea vertical.
- Los pies casi rectos hacia delante, no hacia los lados.
- La cabeza erguida y bien equilibrada.
- Los hombros relajados, pero no caídos.
- El busto alto.
- Los brazos en caída natural.

### **Defectos comunes:**

- Apoyarse en los muebles o en la pared.
- Cambiar el peso del cuerpo de una pierna a otra.

### **Sentada**

- La columna derecha, pero sin rigidez.
- Las piernas rectas, no abiertas; y tampoco cruzadas si no estás entre personas de bastante confianza.

### **Caminando**

El porte elegante resulta de:

- La cabeza erguida,
- La mirada hacia delante,
- Un ritmo agradable en sus movimientos,
- Pasos según tu estatura, sin hacer ruidos innecesarios,
- Los brazos en natural muy tenue balanceo.

### **Modales a evitar:**

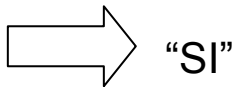
- Reírse a carcajadas.
- Bostezar de manera escandalosa.
- Pellizcarse la cara.
- Hacer ademanes grotescos a bruscos.
- Morderse las uñas.
- Rascarse la cabeza.
- Juguetear mucho con el collar o con la pulsera.
- Mirar insistentemente a las personas.
- Peinarse y maquillarse en público.



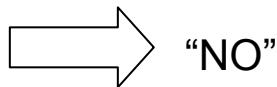
## La conversación

Conversar es una de las actividades cotidianas y propias del ser humano.

Recordemos algunos “Si” y algunos No” que debes tomar en cuenta cuando estés conversando



- Hablar con léxico común y corriente y con sintaxis.
- Mejorar cada día el conocimiento del idioma, consultando mucho el diccionario.
- Usar habitualmente un tono agradable, que dé confianza.
- Elegir temas interesantes para él o los interlocutores.
- Respetar las opiniones de los demás



- Tocar sin necesidad temas polémicos que lleven a conflictos.
- Hacer ni propiciar críticas que ataquen a los ausentes.
- Traer y llevar chismes.
- Dejar llevarse a acaloramientos y discusiones inútiles.
- Hacer bromas cuando el tema es serio.
- Guardar notoria seriedad cuando el ambiente es festivo.
- Jugar al “yo, yo, yo”, a sea, hablar demasiado de ti misma.
- Levantar la voz más de lo necesario.
- Dirigirse a una a dos personas ignorando a los otros, cuando la conversación es en grupo.

## **La importancia de sonreír**

- Una sonrisa no cuesta nada pero construye mucho.
- Nadie es tan rico que no se enriquezca con sus beneficios.
- Nadie es tan pobre que no pueda darla.
- Se da y se recibe en un momento, pero puede quedar largo tiempo en la memoria.
- Crea felicidad en el hogar, alienta las buenas relaciones en el trabajo y nutre amistades.
- Es descanso para la fatiga, luz para los momentos grises y rayo de sol para la tristeza.
- Es un bien no sujeto al robo, y suele estar por encima de las envidias.
- Nadie necesita tanto de una sonrisa, como aquellos a quienes no es ha quedado ninguna para dar.
- En las prisas de la vida moderna y del trabajo, mucha gente está muy cansada para dar una sonrisa. ¿No es este un motivo más para que usted de la suya?

## DESARROLLO Y SUPERACION PERSONAL

### Creecer:

- Observe la naturaleza. Su ley es el crecimiento y el desarrollo, todo organismo es una madeja de potencialidades que paulatinamente se van actualizando según los claros objetivos de vida.
- Observe por otro lado la historia y la geografía. Resulta que las grupos humanos progresan, pero cada uno por sus carriles y a su manera. La creatividad que es cambio, crecimiento y progreso, es uno de los rasgos más típicos del hombre.

Por otra parte, recuerde que no vive sola en una isla, su vida, afecta a otras personas, triunfe para usted y triunfara para otros.

El crecer y fructificar no sólo es un derecho; sino también un deber para con los suyos, para con su país y consigo misma.

¿Por qué tarda en disfrutar el éxito?

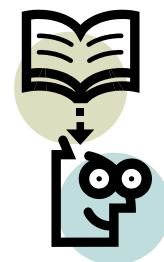
La vida es demasiado corta para no vivirla exitosamente.

### Actitudes y hábitos favorables

No puede redactarse el código de la superación personal y del éxito como se redacta un código legal, pero si puede enunciarse sus pautas inspiradoras: la disciplina en el uso de su tiempo, de sus cosas y de su dinero.

- Intensifique su deseo de colaborar y su capacidad para integrarse en equipos.
- Fomente su iniciativa y su creatividad.
- Mantenga disposición a nuevos intereses.
- Amplíe su cultura a través de:

- a) Lecturas selectas y de actualidad como PNL, Inteligencia emocional, aprendizaje acelerado.



- b) Obras teatrales finas.
  - c) Conciertos.
  - d) Visitas a museos.
  - e) Conferencias, seminarios y cursos como calidad, liderazgo, trabajo en equipo.
- Infórmese de los acontecimientos importantes de su país y del mundo actual, lea el periódico, revistas y a través de la radio y la televisión.  
Tenga empatía con su jefe.  
Lleve una vida higiénica, con alimentación sana y con ejercicio físico habitual.  
Defienda su honradez y honestidad.

Vivimos en una sociedad poco justa, que no siempre premia a los mejores. A pesar de la corrupción, de los compadrazgos y de los amiguismos, es cierto que la **plataforma más segura de despegue hacia el triunfo es la integridad personal, el trabajo y el cumplimiento de los propios compromisos.**

**SUBSECRETARÍA DE ADMINISTRACIÓN Y FINANZAS  
DIRECCIÓN GENERAL DE RECURSOS HUMANOS  
CEPROCADEP.**



**EXCELENCIA EN LA  
ATENCIÓN  
SECRETARIAL**

**CURSO**

**MANUAL DEL PARTICIPANTE**

## INDICE

OBJETIVO GENERAL.....	1
INTRODUCCIÓN .....	2
TEMA 1 DEFINICION DE CALIDAD.....	3
TEMA 2 FUNCIÓN, CUALIDADES Y CARACTERÍSTICAS DE LA SECRETARIA .....	4
TEMA 3 MOMENTOS DE LA VERDAD .....	7
TEMA 4 ELEMENTOS DEL SERVICIO SECRETARIAL ----	9
4.1 Actitud positiva, herramienta eficaz para un servicio de calidad	
4.2 Necesidades de un cliente-usuario	
4.3 Proceso de otorgar un servicio	
TEMA 5 TECNICAS DE SERVICIO .....	18
5.1 Análisis del desempeño personal	
5.2 Técnicas de servicio secretarial con trato al cliente-usuario	
TEMA 6 EXCELENCIA EN EL SERVICIO. ARMA SECRETA .....	47