



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**



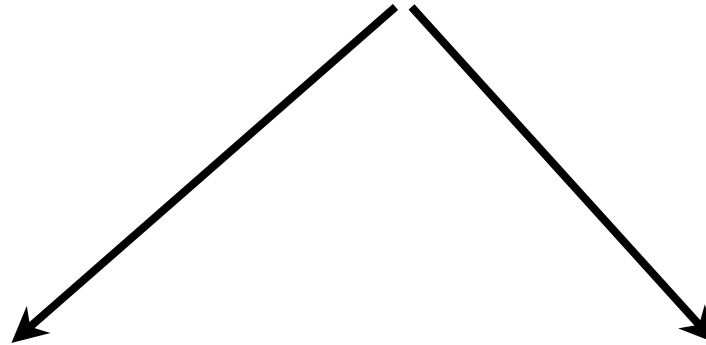
★ ***CLAVES DEL ÉXITO***

★ ***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.**

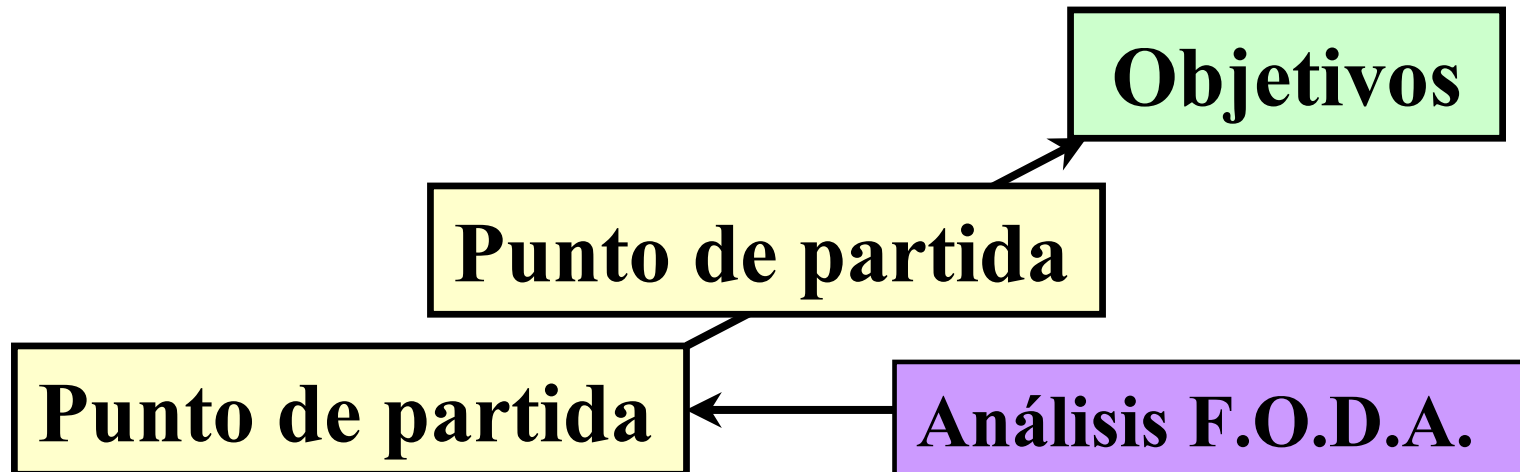
**Punto de partida**

A diagram with a central yellow box labeled 'Punto de partida'. From this box, several black arrows radiate outwards. One arrow points upwards towards the text box above. Other arrows point in various directions: up-left, up-right, right, down-right, down, down-left, and left.

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

# ***COMUNICACIÓN CON EL CLIENTE***

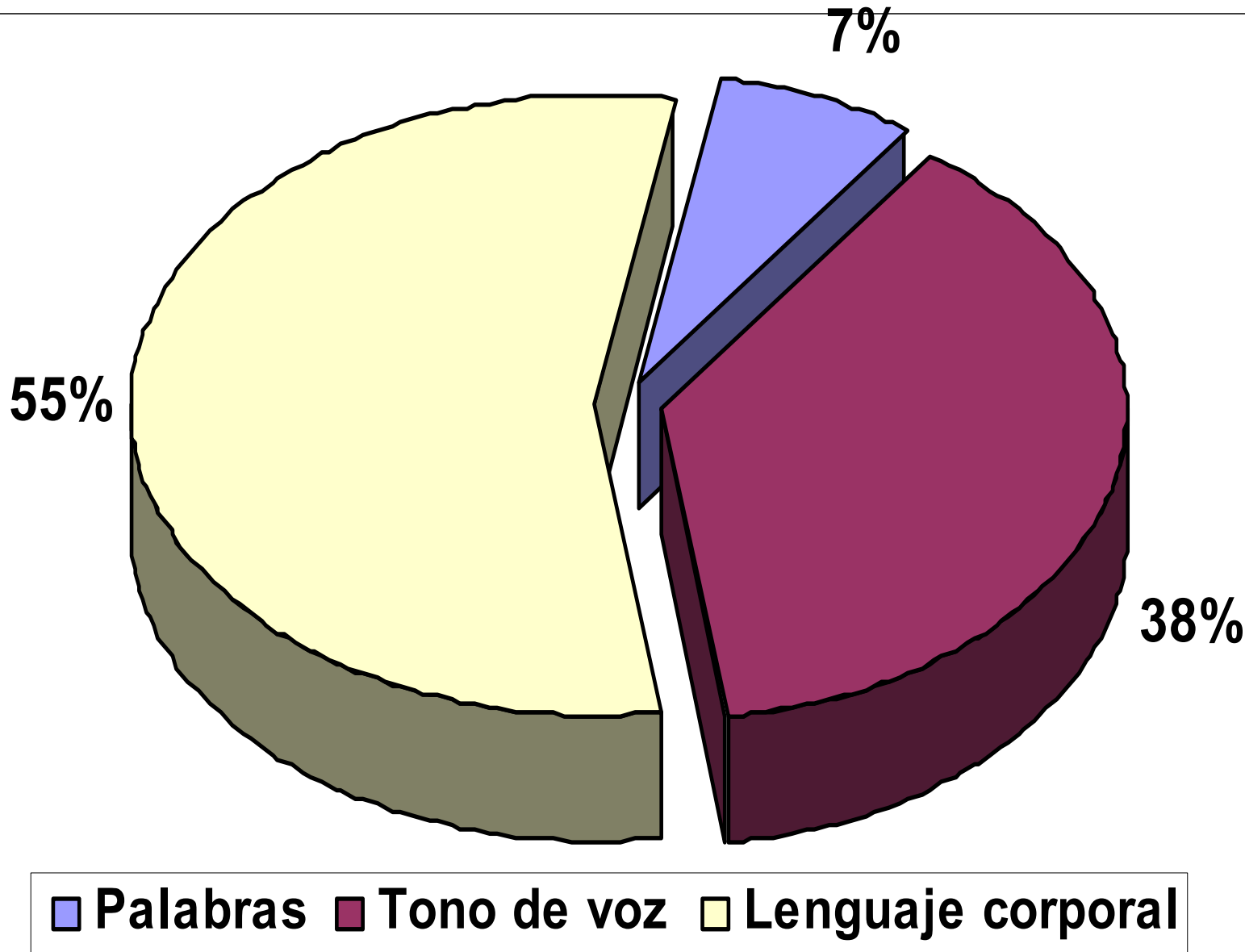
**La comunicación:**

**¿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**

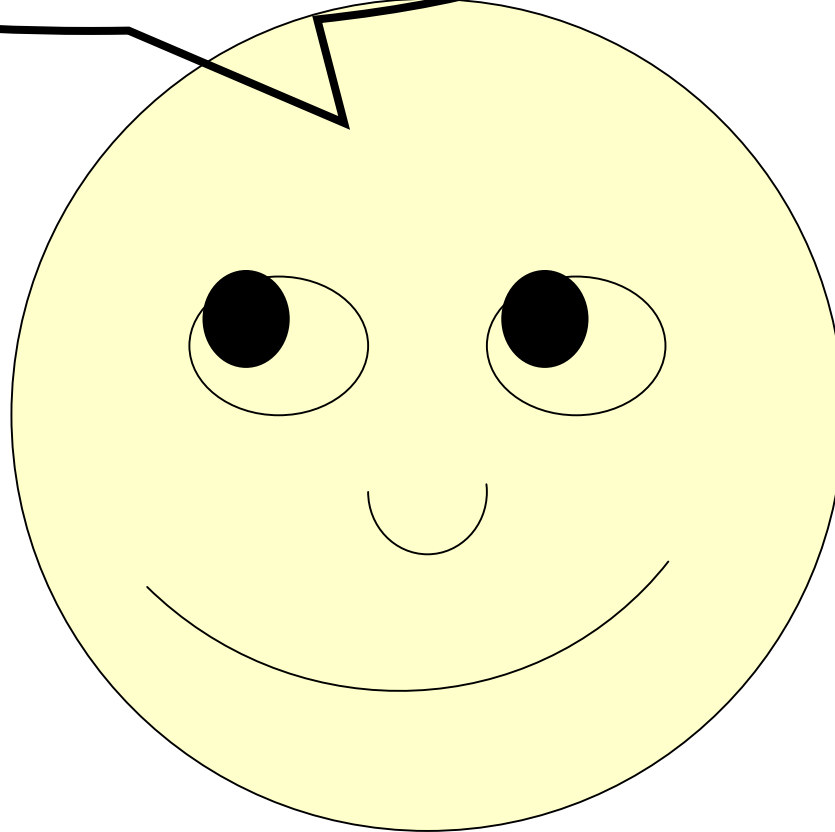
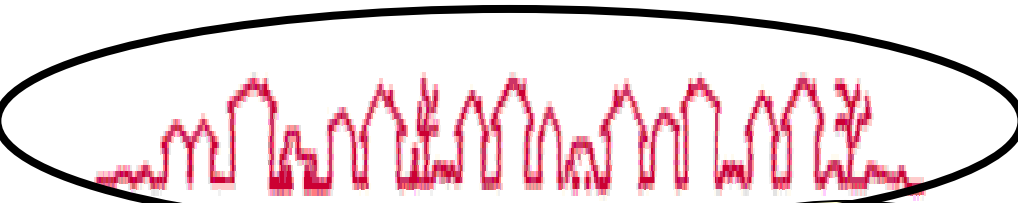
confían en sus sentimientos, sensaciones e intuiciones. Sienten. Se involucran emocionalmente con lo que hacen. Expresan sus sentimientos. Son confiables en eso. Los motiva participar en grupo y opinar - Ritmo: lento



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



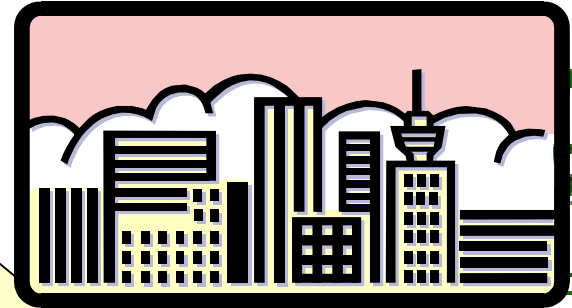
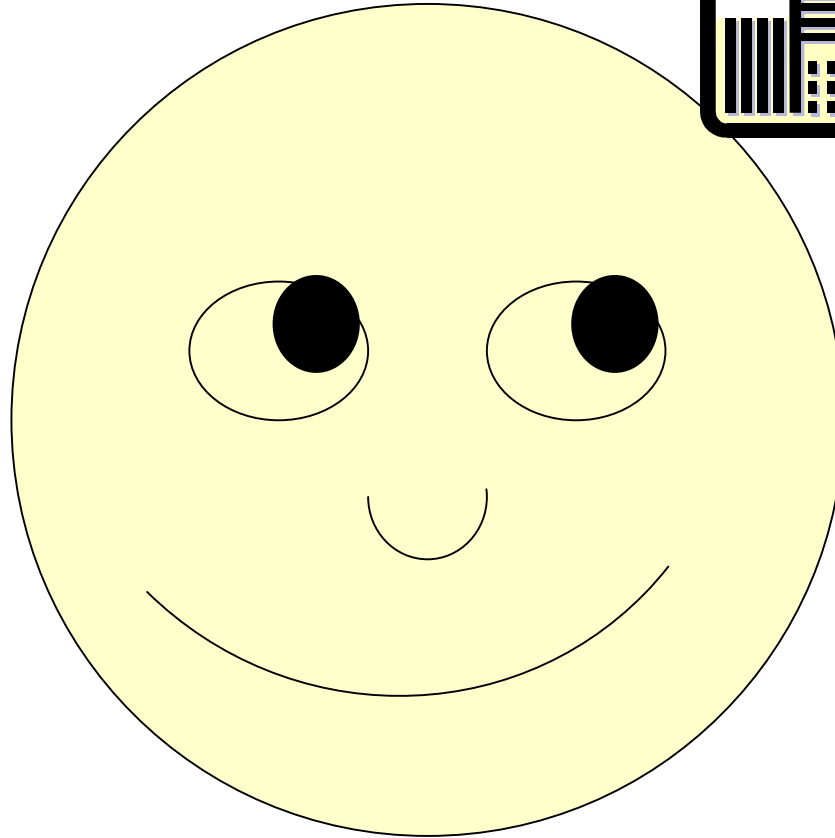
# *Pistas de Acceso Ocular*



**IMÁGENES CONSTRUIDAS VISUALMENTE**

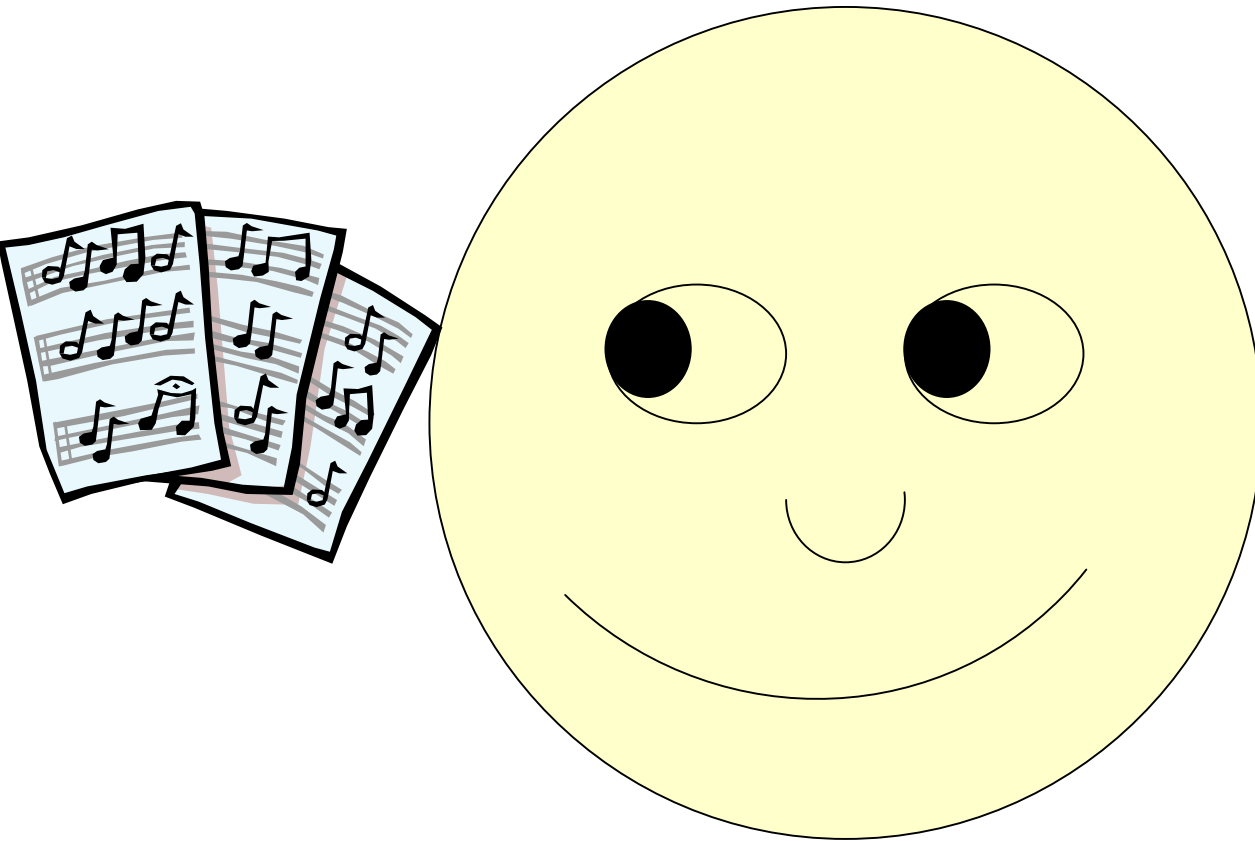


# *Pistas de Acceso Ocular*



**IMÁGENES REDORDADAS VISUALMENTE**

# *Pistas de Acceso Ocular*

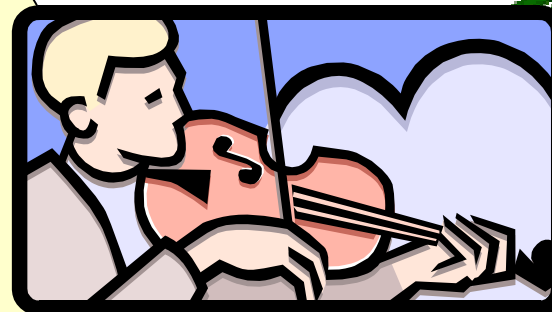
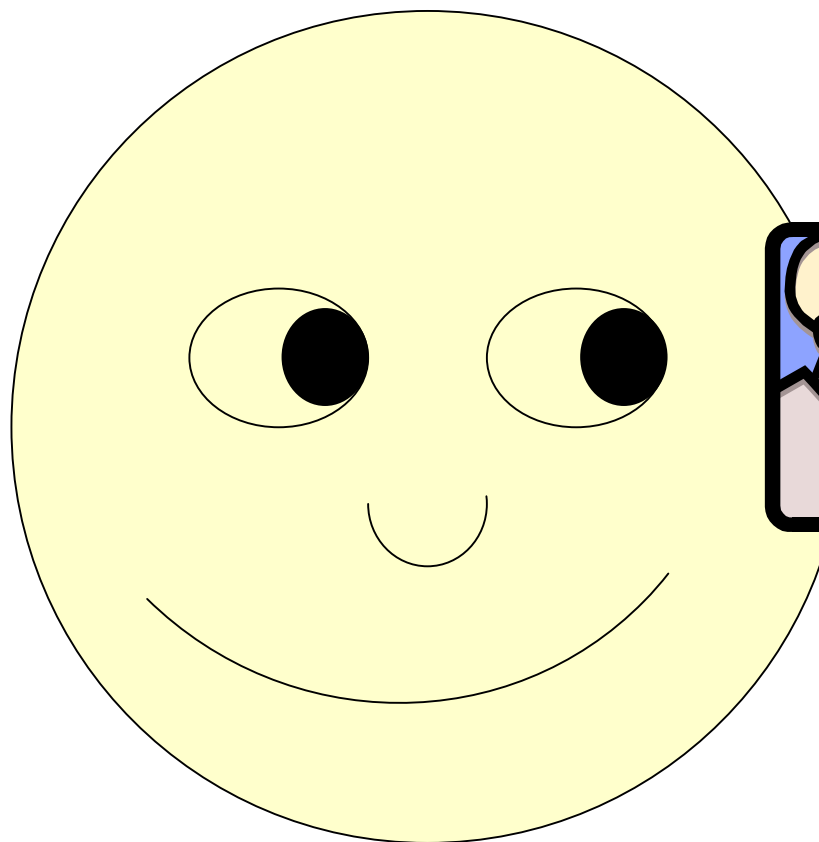


**SONIDOS CONSTRUIDOS**



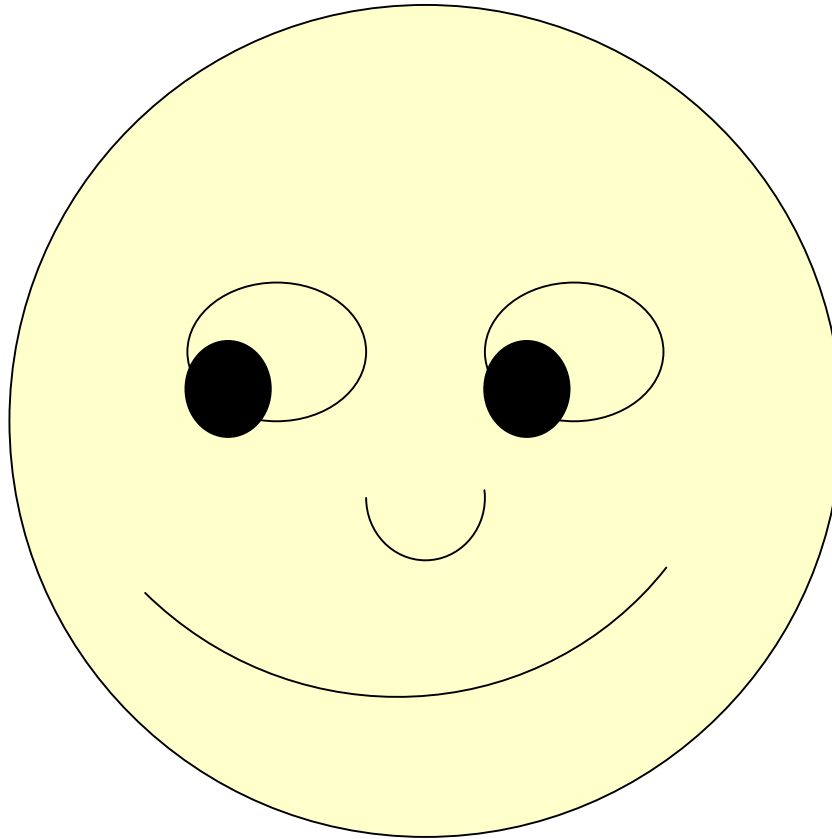


# *Pistas de Acceso Ocular*



**SONIDOS RECORDADOS**

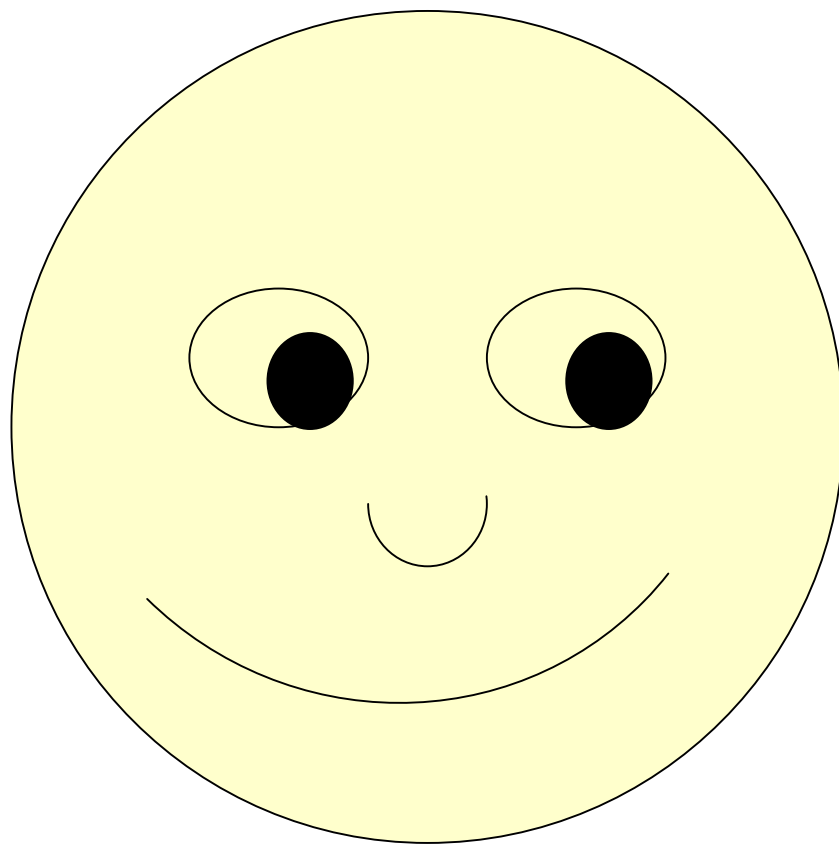
# *Pistas de Acceso Ocular*



**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](mailto:nellysoria@elsitio.net)***

