

**TEMARIO**  
**TURNO ESPECÍFICO DE**  
**DISCAPACIDAD INTELECTUAL,**  
**AGRUPACIÓN PROFESIONAL DE**  
**SERVICIOS PÚBLICOS**



**TEMA 2:**  
**IDENTIFICACIÓN, INFORMACIÓN,**  
**ATENCIÓN Y RECEPCIÓN DE**  
**PERSONAL VISITANTE**

## TEMA 2



Identificación, información, atención y recepción de personal visitante.

## COMPETENCIAS

Controlar el acceso, identificando, informando y atendiendo al personal visitante, utilizando las normas de cortesía y demostrando interés y preocupación por resolver satisfactoriamente sus necesidades.

## OBJETIVOS

- Conocer y desplazarse de forma autónoma por el edificio.
- Conocer e identificar a cada persona de su planta según:
  - Cargo que ostente.
  - Pertenencia a un departamento.
  - Puesto que ocupa jerárquicamente dentro de éste.
- Conocer y memorizar las nomenclaturas con que se designa cada departamento.
- Dirigirse a toda persona que circule por la planta para identificarla y orientarla.
- Usar las diferentes normas de cortesía, teniendo en cuenta la imagen corporativa del centro de trabajo.
- Atender al personal visitante favoreciendo la comunicación con el empleo de técnicas y actitudes apropiadas.

## CONTENIDOS

1. Cómo se organiza la Administración Pública Regional:
  - 1.1 La organización en la Administración Pública Regional.
  - 1.2 El Departamento.
  - 1.3 El área de trabajo.
2. Recepción de personas externas a la organización:
  - 2.1 Normas de protocolo.
  - 2.2 La imagen corporativa.
  - 2.3 Normas de cortesía.
  - 2.4 Cultura de la organización.
  - 2.5 Características y costumbres de otras culturas.
3. La comunicación:
  - 3.1 El proceso de comunicación.
  - 3.2 Comunicación verbal
  - 3.3 Comunicación no verbal.
  - 3.4 El uso del teléfono.
  - 3.5 Barreras y dificultades comunicativas.
  - 3.6 Escucha activa.
4. Tipología de usuarios y su relación con la prestación del servicio.
5. Mantenimiento del entorno físico del espacio de acogida.

## Introducción

Para controlar el acceso, identificar, informar y atender al personal visitante, tendrás que comunicarte con las personas asegurándote que entiendes bien lo que necesitan y que ellos entienden las indicaciones que tú les das.

Además tienes que utilizar adecuadamente las normas de cortesía y demostrar interés y preocupación por resolver satisfactoriamente sus necesidades.

Es importante destacar que necesitas una buena orientación espacial, atención y memoria visual para realizar bien esta tarea. Habla de forma comprensible y con buena actitud, ten cuidado con tu imagen, es importante.

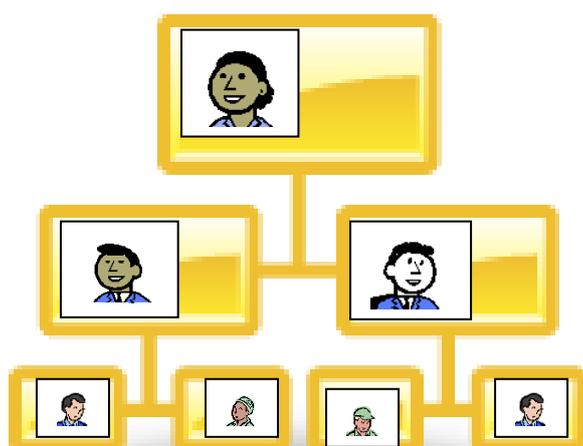
# 1. Cómo se organiza la Administración Pública Regional.

Para poder informar al personal visitante sobre el centro de trabajo necesitas conocer la organización de la administración, los departamentos y las áreas de trabajo. Dónde están, las nomenclaturas con que se designan y las personas que trabajan en cada uno, el cargo y su tratamiento.

## 1.1 La organización en la Administración Pública Regional.

Es la coordinación de un grupo de personas para trabajar y lograr el objetivo que deba cumplir, a través de dividir el trabajo y funciones y desde una jerarquía de autoridad y responsabilidad.

Una organización puede representarse a través de un **organigrama**, que es una representación gráfica de su estructura, donde se ve de forma rápida la división del trabajo, las posiciones que existen, la autoridad.



## 1.2 El departamento

El departamento es cada una de las partes en que se divide una administración.

El departamento se designa en función de las actividades, conocimientos y habilidades de los diferentes especialistas.

Dentro del departamento existen diferentes puestos de trabajo, a los cuales se les asignan diferentes actividades y responsabilidades.

Debes conocer las siglas con las que se designa un departamento. Una sigla es una letra inicial o conjunto de ellas que sirve como abreviatura.

Por ejemplo:

Subsecretario General de Política Territorial  
SGPT

## 1.3 El área de trabajo.

El área de trabajo es el lugar dónde el trabajador realiza sus tareas. Por ejemplo un despacho, una oficina, un recibidor...



## 2.Recepción de personas externas a la organización.

Cuando una persona visitante entra en el centro de trabajo deberás dirigirte a ella para que se identifique.

Deberás pedirle que te indique cuáles son sus necesidades para poder orientarla hacia el lugar donde quiere ir, avisando previamente al departamento o persona de destino.

Las siguientes orientaciones te pueden servir para recibir a personas visitantes:

- Haz una cálida acogida, a veces los clientes llegan “perdidos” y no saben a dónde o a quién dirigirse. Acércate a él con una sonrisa, saluda, preséntate si es necesario y pregunta qué desea.
- Escucha lo que la persona tiene que decir. Cuando un cliente se acerca a la administración, espera recibir una información precisa sobre un problema o una necesidad. Da la información correcta sobre lo que te pregunta, utiliza un lenguaje simple, intenta que confíe en ti. Averigua si quiere contactar con alguien o el propósito de su visita.
- En el caso que sea un visitante esperado, comunica al interesado que el visitante ha llegado.
- Identifica al visitante y oriéntale en el recorrido interno a efectuar o acompáñale al lugar de la cita o contacto.
- Controla visualmente las salidas de las visitas y despídete cortésmente.

Para desarrollar bien este trabajo debes de conocer las normas de protocolo, la imagen corporativa, las normas de cortesía, la cultura de la empresa y las características y costumbres de otras culturas.

## 2.1 Normas de protocolo.

Las normas de protocolo son los tratamientos que se dan a las diferentes personas dependiendo de la situación en que nos encontremos. Es importante saber cómo debemos actuar y vestirnos según la situación.



Normalmente los tratamientos que más se utilizan son los sociales: Señor o Señora, Don o Doña.

Es importante preguntar qué tratamiento tiene cada persona en el centro de trabajo donde vayas.

## 2.2 La imagen corporativa.

La imagen corporativa es la imagen que la organización quiere dar. Con ello transmite, quién es, qué hace y cómo lo hace.

Para ello en algunos trabajos exige la utilización de uniforme o de alguna identificación oficial.



Es importante mantener siempre el uniforme (o la ropa) bien abrochado (corbata, chaqueta, etc.) y limpio. Si tienes que llevar alguna identificación oficial, hacerlo en el lugar y de la forma establecida.

### 2.3 Normas de cortesía.

Las normas de cortesía son frases o acciones que expresan el respeto hacia los demás y los buenos modales. Se dan a todos por igual.



A la hora de controlar el acceso, identificar, informar, atender o recibir al personal visitante, tendrás que utilizar ciertas normas de cortesía:

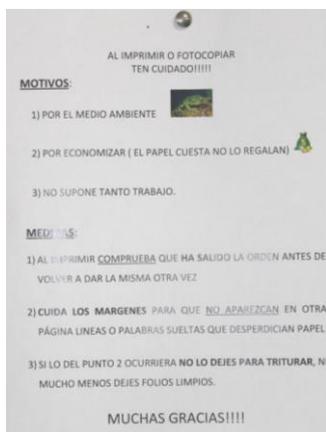
- Abrir la puerta.
- Saludar con respeto "Buenos días", "Buenas tardes".
- Decir "Por favor" antes de preguntar quién es y dónde va.
- Pedir disculpas, "Perdone", si nos equivocamos.
- Dejar salir antes de entrar en una dependencia.
- Despedirse adecuadamente, con respeto y educación.

Es importante tratar a la persona de usted.

### 2.4 Cultura de la organización.

La cultura de la organización es un conjunto de valores y normas que además son compartidos y conocidos por todos los trabajadores. Es por ello que deberás comportarte según los valores y normas de la organización.

Un valor por ejemplo es la eficiencia, es decir, que tu trabajo lo hagas lo mejor posible con el mínimo de gasto.

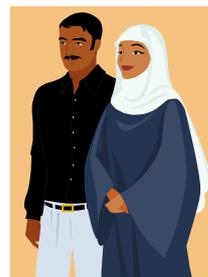


Una de las normas que podemos tener para cumplir ese valor puede ser, por ejemplo, utilizar el papel por las dos caras al hacer las fotocopias.

### 2.5 Características y costumbres de otras culturas.

Al atender al personal visitante puedes encontrarte con personas con diferentes características y costumbres, dependiendo de su cultura, que tendrás que tener en cuenta. Pueden hablar en otra lengua, tener costumbres diferentes de normas de cortesía, vestir diferente...

Es importante tratar a todos con respeto y pedir ayuda cuando no consigas comunicarte con ellos.



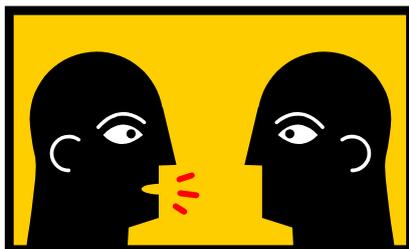
## 3 La comunicación

El hombre no se encuentra solo en el mundo, junto a él existen otras personas con las que se comunica.

Para comunicarnos utilizamos diferentes medios como gestos, mímica, símbolos, sonidos, palabras...

### 3.1 El proceso de comunicación.

La comunicación es un proceso mediante el cual se transmite información, ideas, pensamientos o sentimientos entre dos o más personas.



Es importante saber que depende de dónde estemos y con quién hablemos será correcto comunicarnos de una manera o de otra.



En la comunicación entre personas existen varios niveles:

- Nivel **coloquial**: también se llama nivel familiar. Se utiliza en las conversaciones cotidianas. Por ejemplo, cuando hablamos con un amigo utilizamos el nivel coloquial.



- Nivel **especializado**: es un nivel formal específico de determinadas profesiones. Por ejemplo, cuando 2 abogados y un juez hablan en un juicio, utilizan este nivel.

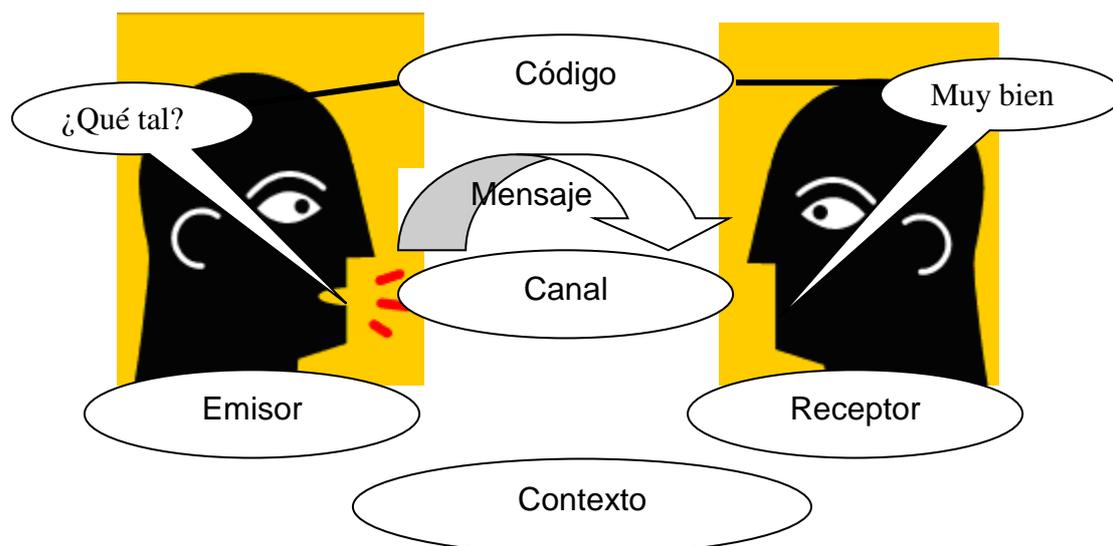


- Nivel **estándar**: este es el nivel que utilizan los medios de comunicación. Este nivel es formal pero no especializado.



En la comunicación intervienen varios elementos y todos ellos son importantes e imprescindibles, ya que si uno de ellos falla, la comunicación no existe.

Estos elementos son:



- **El emisor:** es la persona que habla o escribe, es la persona que transmite el mensaje. Por ejemplo, cuando escribes una carta a un amigo, tú eres el emisor, tú eres la persona que escribe la carta.



- **El receptor:** es la persona que escucha o lee. Es la persona que recibe el mensaje. Por ejemplo cuando un amigo recibe una carta tuya, tu amigo es el receptor, es la persona que recibe la carta.
- **El mensaje:** es la información que el emisor quiere comunicar al receptor. Es como el recado que una persona envía a otra. Por ejemplo, cuando escribes una carta a un amigo, lo que escribes en el papel es el mensaje, lo que quieres decirle.

- **El código:** es el conjunto de signos y símbolos que sirven para transmitir el mensaje. Para que se produzca comunicación se necesita que tanto el emisor como el receptor utilicen el mismo código. Existen muchos códigos con los que nos comunicamos día a día. El más común es el idioma. Para que exista comunicación las personas deben hablar el mismo idioma, el idioma es un código.
- **El canal:** es el medio a través del cual el mensaje del emisor llega al receptor. Por ejemplo, el canal utilizado entre dos personas que están muy lejos es el teléfono.
- **El contexto:** situación en la que se produce la comunicación.

Ahora vamos a ver qué es la comunicación verbal y no verbal.

### 3.2 Comunicación verbal

La **comunicación verbal** se da cuando utilizamos las palabras para expresarnos. Hay tres tipos de comunicación verbal: oral, telefónica y escrita.



Oral



Telefónica



Escrita

Ahora vamos a ver cada una de ellas.



**Comunicación oral:** Se da cuando las personas hablan entre ellas, recuerda que para que exista comunicación todos tienen que hablar el mismo idioma, es decir, todos deben utilizar el mismo código.



**Comunicación telefónica:**

Hoy en día el teléfono es uno de los medios de comunicación más utilizados.

El teléfono permite ponernos en contacto de forma inmediata con otras personas, de hecho, todos recibimos varias llamadas al día.



**Comunicación escrita:** se produce cuando las personas se comunican a través de la escritura. Y se entiende a través de la vista, de la lectura.

Podemos encontrar comunicación escrita en: las cartas, los telegramas, los anuncios en el periódico, los libros, el correo electrónico, revistas...

Una ventaja de la comunicación escrita es que se puede guardar porque permanece en el tiempo.

Por ejemplo, si un amigo nos escribe una carta, la carta nos va a durar siempre, hasta que la tiremos, y podremos leer la carta las veces que queramos.

Siempre es mejor hacer un escrito utilizando frases y palabras sencillas. La forma de redacción debe ser clara, precisa y breve.

Cuando realizamos un escrito, es decir, una comunicación escrita, tenemos que cumplir lo que hayamos escrito, así daremos imagen de ser personas serias, formales y cumplidoras.

### 3.3 Comunicación no verbal

**La comunicación no verbal**, es la comunicación que transmitimos a través de nuestro cuerpo, de nuestros gestos, de nuestras posturas corporales, es decir, es la comunicación que transmitimos a través del lenguaje de nuestro cuerpo.



Cuando hablamos con otra persona una parte de la información que obtenemos de esa persona es a través de lo que nos dice, es decir, a través de las palabras.

Los investigadores han observado que otra parte muy importante de lo que comunicamos, lo comunicamos a través de la comunicación no verbal, es decir, de los gestos, posturas, miradas... lo comunicamos a través del lenguaje de nuestro cuerpo.

Muchas veces, lo que transmitimos con nuestro cuerpo, lo hacemos sin darnos cuenta, por ejemplo, después de estar un rato hablando con alguien que acabamos de conocer, muchas veces decimos que esa persona no nos gusta y no podemos explicar por qué, solemos decir: “tiene algo que no me gusta”, pues bien, ese algo nos lo ha dicho con su lenguaje corporal.

Cuando hablamos con alguien es posible que le estemos diciendo mucho más de lo que creemos. Basta una postura, una mirada o un gesto para hacernos sentir nerviosos, enfadados, alegres, optimistas...



Es importante saber que la comunicación no verbal es tan importante como la verbal.

En la comunicación no verbal es más difícil engañar que en la comunicación verbal.

A continuación veremos aspectos muy importantes que tenemos que tener en cuenta a la hora de comunicarnos con los demás.

**La postura** que tenemos en una conversación expresa los sentimientos que tenemos hacia la otra persona.

Estos son algunos ejemplos de posturas y sus significados:

- Brazos cruzados: actitud de defensa.
- Brazos caídos a ambos lados del cuerpo: actitud abierta.



Con **la mirada** tenemos muchas posibilidades de comunicación.

Hay una frase muy conocida: “la mirada es el espejo del alma”, es decir, se puede hablar con la mirada, a través de la mirada expresamos nuestros sentimientos. La mirada dice mucho sobre nosotros.

Los ojos son muy importantes, con ellos podemos decir muchas cosas, algunos ejemplos de frases que escuchamos normalmente sobre la mirada y los ojos: “tiene una mirada de hielo”, “hay miradas que matan”...

Al escuchar a una persona cuando habla, debemos mirarle a los ojos, sin embargo, normalmente el que habla desvía la mirada mientras te habla.

Estos son algunos ejemplos sobre el significado de algunas miradas:

- Ojos medio entornados: no me interesa mucho la conversación.
- Ojos abiertos en exceso: pone nervioso al que te ve.
- Bajar la mirada: se suele hacer cuando nos hacen una pregunta que nos pone incómodos.

Como conclusión podemos decir que la mirada:

- Regula el acto de comunicación: por la mirada podemos decir si la conversación o la comunicación nos interesa.
- Es fuente de información: las personas miramos cuando nos hablan porque queremos conseguir más información que la que escuchamos, la mirada de la otra persona nos da mucha información.
- Expresamos los sentimientos y emociones a través de la mirada.

**Los gestos** son otro aspecto fundamental de la comunicación no verbal, con los gestos las personas nos comunican muchas cosas.

Sobre todo las manos, y también los pies y la cabeza, pueden producir una gran cantidad de gestos, estos gestos nos darán gran cantidad de información.

Existen diferentes tipos:

- Gestos que refuerzan la palabra, es decir, que fortalecen y enfatizan las palabras.
- Gestos que expresan sentimientos y emociones.
- Gestos que responden a normas sociales.



Cabe destacar, que cuanto más difícil es el mensaje que queremos comunicar más cantidad de gestos utilizaremos para comunicarlo.

**El tono de voz:** hay que hablar con voz clara.

La intensidad de la voz, es decir, hablar más fuerte o más bajito, va a depender de la distancia que exista entre las personas que hablan, es decir, entre el emisor y el receptor.

Muchas veces la entonación que se da a las palabras es mucho más importante que las palabras que se dicen.

**Los movimientos corporales** también nos van a dar mucha información en la comunicación, a través de los movimientos corporales expresamos actitudes y sentimientos hacia los demás.

Veamos algunos ejemplos de movimientos corporales:

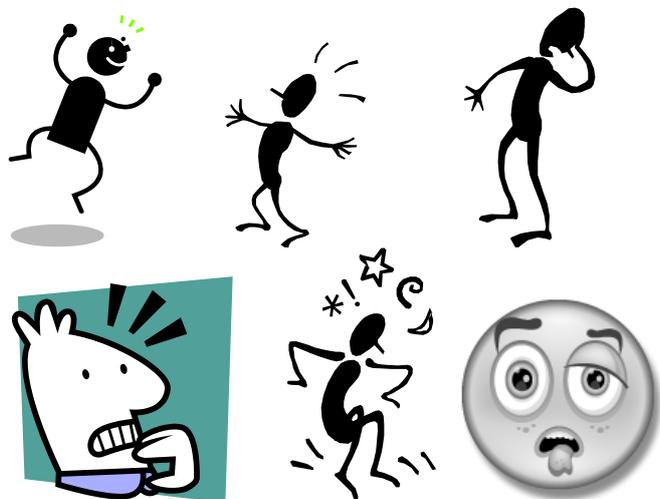
- Inclinar el cuerpo hacia la persona que nos habla demuestre interés y atención. Cuando nos inclinamos hacia delante queremos decir que estamos receptivos, es decir, abiertos hacia la persona que nos habla.
- Inclinar el cuerpo hacia atrás indica desinterés.
- Realizar movimiento con los hombros significa dudar.
- Cuando nos rascamos el cuerpo esto significa que no tenemos ganas.
- Tener la espalda rígida es síntoma de estar nervioso y en tensión.

**La expresión facial**, es decir, la expresión de la cara, juega un papel muy importante en la comunicación, esto lo podemos comprobar en las llamadas telefónicas ya que cuando hablamos por teléfono no podemos ver a la otra persona y se nos escapa mucha información porque no le podemos ver la cara.

Parece ser que la cara es la principal fuente de información sobre las emociones, es decir, a través de la cara expresamos como nos sentimos.

Existen 6 emociones que son:

- Alegría
- Sorpresa
- Tristeza
- Miedo
- Ira
- Asco.



Veamos algunos ejemplos de expresiones faciales y sus significados:

- Alzar las cejas expresa duda, interrogación o da más importancia a una palabra dentro de una frase.
- Frotarse la nariz significa que no estás de acuerdo.
- Fruncir la frente, arquear las cejas o abrir los ojos y la boca significa sorpresa.

**La sonrisa:** no olvides el poder de una sonrisa.



Normalmente la sonrisa se utiliza para expresar simpatía, alegría o felicidad.

La sonrisa podemos utilizarla cuando nos encontremos nerviosos con la persona que nos estamos comunicando, con la sonrisa quitaremos tensión a ésta situación.

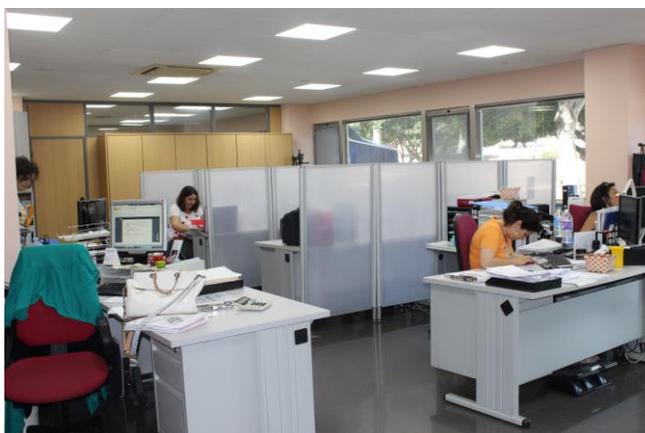
Una sonrisa atrae la sonrisa de los demás, la sonrisa es contagiosa, y es una forma de relajar la tensión.

Además se ha comprobado que la sonrisa tiene un efecto terapéutico, a personas que se sentían tristes y deprimidas se les indicó que imitaran la sonrisa de los demás, luego estas personas dijeron que se encontraban mejor.

También hay que saber que la sonrisa no siempre significa alegría, otras veces, significa nervios, inseguridad. Por ejemplo, una sonrisa puede ser interpretada como signo de amistad y simpatía o bien hacer que nos preguntemos fastidiados de qué se estará riendo esa persona.

También debemos saber que cuando reprimimos la sonrisa, es decir, cuando intentamos ocultar la sonrisa, podemos dar una imagen desastrosa, sobre todo cuando la otra persona no sabe de qué nos estamos riendo y la interpreta como una burla.

**El espacio:** la distancia y la posición de las personas dentro de un grupo, también son formas de comunicación y factores que facilitan o ponen más difícil la comunicación.



- Distancia corta: favorece una situación de intimidad, aunque a veces puede resultar incómoda.
- Distancia larga: suele significar frialdad o timidez.

### 3.4 El uso del teléfono.

Cuando hablamos por teléfono, no nos pueden ver físicamente, pero pueden imaginarnos con gran facilidad. Hay que recordar que el teléfono es para mucha gente la primera impresión que se lleva de una organización es, por lo tanto, muy importante usarlo correctamente.



Para que una comunicación telefónica sea correcta, el **emisor**, es decir, la persona que llama por teléfono, debe:

- Prepararse lo que va a comunicar antes de llamar.
- Identificarse, es decir, decir su nombre y el nombre completo de la organización desde la que llama.
- Exponer, de forma breve y clara, el motivo de la llamada.
- Hablar claro, vocalizar. Debe hacer que el receptor, la persona que recibe el mensaje, le entienda perfectamente.
- Utilizar un lenguaje y vocabulario correcto.
- Controlar el tono de voz, ni muy alto ni muy bajo.

Para que la comunicación telefónica sea correcta el **receptor**, es decir, la persona que contesta al teléfono, debe:

- Escuchar atentamente el mensaje, lo que el emisor le dice.
- Contestar a lo que le preguntan de forma correcta.
- Ser colaborador y ayudar en aquello que pueda.
- Evitar terminar las frases de la persona que nos llama.
- Tomar nota de los datos importantes de la llamada telefónica mientras habla, con estas notas evitamos que se nos olvide algo importante y que se den malos entendidos.

Aspectos y elementos fundamentales en la comunicación telefónica:

- **La voz:** cuando hablamos por teléfono no tenemos una imagen de la persona que se encuentra al otro lado, la voz sustituye esa imagen, ya que es el instrumento con el que transmitimos nuestro mensaje en forma de palabras.

Con la voz creamos en la conversación un clima que puede ser agradable o desagradable.

El timbre de la voz es la potencia con la que transmitimos el mensaje, cuanto más potencia utilizamos mayor sensación de seguridad transmitimos, pero cuidado, **no grites cuando hables por teléfono**.

El tono de la voz es el ritmo que usamos en la conversación. Conviene ir cambiando el tono de la voz durante la conversación telefónica

También es muy importante durante la conversación vocalizar bien, sin comerse ninguna letra ni palabra, para que se nos entienda a la perfección.

- El **lenguaje**: cuando hablamos por teléfono queremos que la persona que está al otro lado nos pueda entender, por eso utilizaremos siempre un lenguaje y un vocabulario que pueda comprender. Hay que intentar huir de las muletillas y frases hechas, por ejemplo, expresiones utilizadas al final de cada frase como ¿Sabes? ¿Me entiendes?...
- El **silencio**: los silencios los podemos utilizar para subrayar en nuestras notas aquello que creemos que es más importante en la conversación.

El silencio puede ser:

- o **POSITIVO**: Este silencio es el que el receptor realiza cuando está escuchando atentamente lo que le dice el emisor. En este caso podemos utilizar expresiones como “desde luego”, “sí”, para que la persona que nos habla sepa que le estamos escuchando.

- **NEGATIVO:** El silencio negativo se da cuando no contestamos nada a la otra persona y no le damos el motivo de por qué no le escuchamos.

Cuando queremos o tenemos que dejar de hablar por teléfono e interrumpir la conversación siempre hay que explicarle a la otra persona por qué vamos a dejarle, por ejemplo, le podemos decir: “un momento que voy a mirar los datos en el ordenador”, “un momento voy a ver si he recibido los documentos que me dice”...

- La **sonrisa**: es muy importante saber que la sonrisa siempre se escucha a través del teléfono.



Cuando utilizamos la sonrisa en una conversación telefónica la conversación se vuelve más agradable y menos agresiva.

### 3.5 Barreras y dificultades comunicativas.

Para que funcione la comunicación, hay que superar diferentes barreras y dificultades comunicativas, las más importantes para tu trabajo son las siguientes:

- **Las emociones:** se puede interpretar un mismo mensaje de diferentes maneras, dependiendo de si



estamos contentos o preocupados. Las emociones extremas pueden perjudicar la comunicación.

- **El lenguaje:** las palabras pueden tener significados diferentes según la edad de la persona, la educación y la cultura.
- **El ambiente:** son aspectos que nos rodean, puede ser la incomodidad física, distracciones visuales, interrupciones y ruidos.
- **Verbales:** son formas de hablar que se interponen en la comunicación. Por ejemplo, hablar muy rápido, no explicar bien las cosas, no escuchar.

### 3.6 Escucha activa

La escucha activa es una técnica que se utiliza para asegurarnos lograr una buena comunicación.

Es importante saber escuchar y entender lo que nos dicen desde el punto de vista del que habla. Para entender a otra persona es necesaria cierta empatía, es decir, saber ponerse en el lugar de la otra persona.

Los elementos que facilitan la escucha activa son:

- Prepararse interiormente para escuchar. Observar al otro: identificar el contenido de lo que dice, los objetivos y los sentimientos.
- Expresar al otro que le escuchas con comunicación verbal (ya veo, umm, uh, etc.) y no verbal (contacto visual, gestos, inclinación del cuerpo, etc.).

Los elementos que tenemos que evitar en la escucha activa son:

- No distraernos, porque distraerse es fácil en determinados momentos.
- No interrumpir al que habla.
- No juzgar.
- No ofrecer ayuda o soluciones prematuras.
- No rechazar lo que el otro esté sintiendo, por ejemplo: "no te preocupes, eso no es nada".
- No contar "tu historia" cuando el otro necesita hablarte.
- No contra argumentar. Por ejemplo: el otro dice "me siento mal" y tú respondes "y yo también".
- Evitar el "síndrome del experto": ya tienes las respuestas al problema de la otra persona, antes incluso de que te haya contado la mitad.



Otros **factores muy importantes** en la comunicación:

- Mirar a los ojos a la persona que nos habla.
- Indicar que se escucha diciendo "sí" y afirmando con la cabeza.
- Dejar pausas para animar al que habla a seguir hablando.
- Resumir de vez en cuando lo que se escucha para comprobar si se ha comprendido o no se ha comprendido.
- Pensar en lo que quiero decir.
- Hablar con respeto, es decir, como me gustaría que me hablaran a mí.
- Hablar despacio y claro.
- Utilizar un volumen adecuado de voz, ni demasiado alto, ni demasiado bajo.
- Utilizar una posición adecuada de mi cuerpo.



## 4. Tipología de usuarios y su relación con la prestación del servicio

El cliente es una persona que necesita o quiere conseguir algo, para ello recurre a un profesional o a un servicio. También se le llama usuario o ciudadano. El personal visitante al centro de trabajo es un cliente.

Para atender adecuadamente a los clientes tendrás que facilitar la comunicación, el entorno físico ha de ser acogedor, limpio y ordenado y tu imagen personal debe ser correcta, tanto en el atuendo como en la presencia física.

Hay dos modalidades de atención al cliente:

- El contacto directo. Es la comunicación cara a cara, que se da en un despacho, mostrador o ventanilla de la oficina.  
Tiene como ventaja que facilita la comunicación y como inconveniente que se ponen de manifiesto los estados de ánimo de quienes intervienen.
- El contacto no directo. Se realiza básicamente a través del teléfono o de soportes escritos (cartas, notas informativas, correos electrónicos...)

No hay un único tipo de cliente, podemos clasificarlos según los diferentes organismos:

En un hospital, será el paciente.

En el ayuntamiento, ciudadano o ciudadana.

En el Ministerio de Economía, contribuyente.

En una empresa de transporte, pasajero o pasajera.

En un colegio o universidad, alumno o alumna...



Ellos esperan de nosotros que les escuchemos, que les tratemos con amabilidad, de una manera personalizada, que les aconsejemos u orientemos si es necesario, que resolvamos sus problemas.

Según su comportamiento podemos encontrarnos con diferentes tipos de clientes: dudan de todo, se muestran inseguros, son impacientes, están de mal humor, enfadados, son respetuosos, alegres...

Ante todos ellos es importante que tengas en cuenta:



- Poner énfasis al hablar, pero no gritar.
  - Pronunciar con claridad y no mirar al suelo al hablar.
  - No utilizar las palabras que usamos con nuestros amigos: Macho, colega, ok ...
  - Utilizar el "usted", "ustedes".
- 
- Mirar con frecuencia a la persona con la que hablamos.
  - Mostrar una expresión amable y sonreír.
  - Tener una postura corporal recta pero relajada.
  - Realizar gestos abiertos con las manos. Por ejemplo: Un firme apretón de manos al saludar.
  - No hacer movimientos automáticos, como jugar con las gafas o con un bolígrafo.

## 5. Mantenimiento del entorno físico del espacio de acogida

La percepción del cliente del lugar de trabajo también puede influir en la confianza que pongan en nosotros. No es lo mismo que se encuentre con la recepción desordenada o que esté todo ordenado.

Que esté todo ordenado, limpio y acogedor causará confianza y tranquilidad a la hora de dirigirse a nosotros.



Para ello tienes que mantener tu área de trabajo en perfectas condiciones, es importante que evites la presencia prolongada de materiales y bultos entregados en recepción que alteren la imagen del área y/o entorpezcan la circulación en la misma.

Si mantienes tu lugar de trabajo ordenado y limpio será más seguro.

Elimina los elementos innecesarios que no los requieres para hacer tu labor, pueden perjudicar el control visual de las actividades y te puede llevar a errores. Organiza los objetos de acuerdo con la clase de material y la frecuencia con que los utilizas. Es decir ten siempre a mano el material que utilizas frecuentemente.

No llenes tu mesa de papeles o documentos que no utilizas.

Una iluminación y ventilación correcta te ayudará a realizar tu trabajo de forma cómoda.