

Aprender a Escuchar al Cliente

Tracey Tokuhama-Espinosa
Admisiones

Universidad San Francisco de Quito

16 enero 2009

Hoy



1. Siete (7) hábitos para escuchar
2. Consideraciones
3. Juego de roles
4. Análisis y mejoramiento



7 normas para aprender a escuchar

7 normas para aprender a escuchar

by Xavier Forcadell

Descargado el 15 de enero de 2009

<http://www.generacion-e.com/7-normas-para-aprender-a-escuchar/>

El problema

- La tendencia es arreglar las cosas precipitadamente con una respuesta rápida, que puede ser una sentencia o un consejo.
- No analizamos ni diagnosticamos adecuadamente las palabras de la otra persona, acción que seguramente haría que la entendiésemos mejor.
- Tenemos que recordar, como principio básico, que: Primero intentaremos comprender para luego ser comprendidos.

1. Refleja la otra persona

- Sé el reflejo de la otra persona: copia la acción postural de la otra persona.
- Actúa como si fueras su reflejo; esto te permitirá ponerte en su lugar y entender más profundamente los sentimientos que van unidos a sus palabras.



2. Escuchar activamente



Escucha activamente: perdernos en lo que vamos a decir y no en lo que el otro dice es muy fácil. Tenemos que escuchar activamente y centrarnos en el otro:

- Repite lo que la otra persona dice en tu cabeza. Aprende el significado de sus palabras.
- Intenta resumir lo que escuchas, replantea sus frases y saca el concepto básico de ellas.
- Intenta encontrar el mensaje principal de las palabras del otro conversador.

3. Centrarse en el otro

Hay que centrarse en el otro: muchas veces nos centramos en nosotros mismos y no en el mensaje de la otra persona.

- Estamos pensando cuál va a ser nuestra respuesta, más que en lo que escuchamos.
- Nos tenemos que interesar por nuestro interlocutor y en lo que dice.
- Tenemos que ser buenos oyentes y animar a la otra persona a hablar de ella.



4. Preguntar

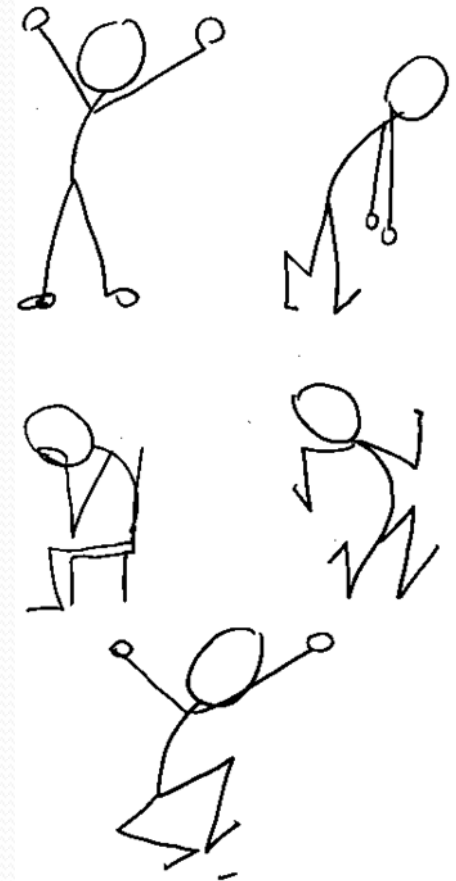


- **Plantea preguntas:** a todos nos gusta que en una conversación nos pregunten; además de facilitar el flujo de información, las preguntas dan un claro referente de que estamos escuchando.
- No tenemos que interrumpir el flujo de la conversación.

5. Lenguaje corporal

Presta atención a tu lenguaje corporal: hay que prestar atención a lo que dicen nuestras palabras y nuestro cuerpo:

- Contacta visualmente con la otra persona, no pierdas la mirada en el infinito. Una buena técnica es centrarte en su frente o en un solo ojo.
- Sonríe, pero sin que parezca caricaturesco. Si estamos excesivamente serios, puede parecer que estamos enfadados o que no prestamos la suficiente atención.
- Utiliza “muletillas”, o sea frases que indican al otro que le estas escuchando como: ...entiendo. O asiente con la cabeza.
- Tiende a inclinarte hacia la otra persona y, sobretodo, no hables con la otra persona completamente cerrado a ella, con las piernas y los brazos cruzados.



6. “Sin interrupciones”

“Sin interrupciones”:

- No interrumpas a la otra persona, deja que hable y hazlo tú solo cuando ella haya acabado.
- Normalmente la tendencia es contestar rápidamente; muérdete la lengua y espera a que te llegue el turno.
- Recuerda lo que se siente cuando te interrumpen. No tendrás más razones para no permitir que el otro se exprese libremente.



7. No juzgues



- No juzgues: La regla es básica, ¿verdad que no nos gusta que nos juzguen cuando hablamos? Pues no tenemos que hacerlo nosotros. La escucha tiene que ser abierta y tenemos que reconocer que la otra persona se está expresando, y por tanto concederle la libertad que se merece.

Consideraciones....

Distracciones:

- Celulares
- Computadores
- Teléfonos

Soluciones:





Juego de Roles

Para más información

Tracey Tokuhama-Espinosa, Ph.D.

Directora

Instituto de Enseñanza y Aprendizaje (IDEA)
de la Universidad San Francisco de Quito

Casa Corona, primer piso

Telf: 297-1700 x1338; x1005; 1020
desarrolloprofesional@usfq.edu.ec