



SECRETARIA EJECUTIVA

[Este Documento representa una pequeña parte del Manual que recibe cada Participante](#)

[Vea el Temario del Curso - Solicite aquí su Cotización](#)



...EL CLIENTE VISUAL

Al Cliente de este tipo hay que mostrarle imágenes. Se sienta con una postura algo rígida y da la impresión de que tiende el cuello para ver mejor. Acostumbrado a captar las cosas con sus ojos por sobre el resto de sus sentidos, mira fijamente por largos momentos a su interlocutor. Si usted le pasa un documento, lo estudia detenidamente. Sus palabras delatan su énfasis perceptual, pues dice cosas como éstas...



...EL CLIENTE AUDITIVO

Este tipo de personas capta básicamente el mundo con sus oídos. Cuando una persona auditiva le escuche, no lo mirará tanto como un individuo visual; su ojos se fijarán en un punto hacia abajo dándole el oído o inclinará la cabeza hacia un lado para recibir mejor el mensaje. El cliente auditivo se expresa con facilidad y generalmente con voz bien timbrada (gusta de escucharse a sí mismo), eligiendo las palabras porque en su criterio es importante que sean las acertadas....



...LA SONRISA

Si usted quiere poseer una personalidad atrayente inspire simpatía... Esto le será beneficioso no sólo en la específica situación de atención de público, sino en los ámbitos todos de su vida cotidiana...

EL SALUDO

...Muchas veces la atención de público adquiere el carácter de algo mecánico. La relación entre el funcionario y el cliente se deforma y cada uno cree estar frente, no a una persona, sino...

Fases en la Atención de Público

- Secretaria Alerta.
- Cliente Llega.
- Secretaria Acoge e Inicia.
- Cliente contesta pidiendo lo que necesita.
- Secretaria provee Información y Servicio.



EL TIEMPO ES ORO

Fundamental, en la Atención de Público, es comprender bien los requerimientos del cliente y para lograr esto, lo básico es saber escuchar. No es fácil saber escuchar, he aquí algunas técnicas para escuchar en forma positiva:

- Esté pendiente de las ideas: Lo que hay detrás de las palabras.
- Escuche con los ojos, además de los oídos: lo que hay entre líneas.
- Escuche para recordar: estar atenta, repita y asocie....

