

RESUMEN UNIDAD 1 EXCELENCIA EN ATENCIÓN DE CLIENTES

En esta unidad hemos aprendido que:

- El entorno competitivo es cambiante y dinámico, por tanto, la estrategia y las ventajas competitivas deben ser bien elegidas.
- El entorno competitivo más que una amenaza es una oportunidad para entrar al mercado.
- La motivación humana se refiere a aquellas condiciones o estados internos que activan o dan energía al organismo en función de un comportamiento dirigido a determinados objetivos
- Los incentivos son los objetos situados en una meta utilizados para influir o dirigir la conducta motivada.
- Un motivo es un impulso, fuerza o estado de tensión del organismo que le incita a actuar.
- Existen motivos biosociales y psicosociales, los primeros son innatos en el hombre, y modificados por influencias sociales y/o ambientales; los segundos son aquellos que son aprendidos y modelados culturalmente.
- Maslow propuso una Jerarquía de Necesidades que asciende en el nivel de motivaciones. Estas son las necesidades humanas fisiológicas básicas, de seguridad, de amor, y pertenencia, de estima y de autorrealización.
- Las necesidades del hombre son muchas y muy diversas. Una atención óptima, por lo tanto, debe necesariamente satisfacer todas aquellas relacionadas al cliente en su rol como tal, así como también en los otros ámbitos de su vida.
- Entender las motivaciones humanas nos ayuda a entender a nuestros clientes, la naturaleza de sus problemas, saber cómo se sienten, qué necesitan y cómo poder aportar a su satisfacción.
- Una frustración es cualquier fracaso en la satisfacción de un motivo, también designa las consecuencias o el estado interno resultante de las dificultades que salen al paso de una conducta motivada.

- Existen diversas reacciones a la frustración, algunas tratan con la realidad (agresión, retirada), otras son mecanismos defensivos contra la ansiedad (racionalización, proyección, desplazamiento).
- El concepto de “caricias” tiene una alta relevancia en las relaciones humanas debido a que causan un bienestar tanto personal como colectivo.
- Es útil recordar que los estímulos psicológicos son necesarios para crecer y sobrevivir. Esto que parece tan tajante es fácilmente demostrable.
- En estos tiempos, es la Calidad del Servicio lo que hace la diferencia. Calidad y Servicio permiten diferenciarse del resto.