

- Busquemos la solución, no el enfrentamiento.
- Centrate en el problema, no en la persona
- No lo tomes como una cuestión personal
- Cerremos el conflicto, con una actitud abierta.
- Ante un cliente conflictivo piensa en ti y adopta la actitud que incrementa tu seguridad.
- No cedemos nuestra dignidad, protegemos nuestra seguridad.

HABILIDADES SOCIALES A POTENCIAR

- comunicación
- atención al cliente y capacidad de influencia
- asertividad
- inteligencia emocional
- análisis de problemas y toma de decisiones
- trabajo en equipo
- negociación
- gestión del conflicto y del estrés
- coaching

CON LA FINANCIACIÓN DE:



<http://www.funprl.es>

ENTIDADES SOLICITANTES:



ENTIDAD EJECUTANTE:



HABILIDADES SOCIALES EN EL SECTOR HOSTELERO

PROPUESTAS DE ACTUACIÓN



CON LA FINANCIACIÓN DE:



<http://www.funprl.es>

¿POR QUÉ NECESITO HABILIDADES SOCIALES?

Hemos comprobado que uno de los riesgos fundamentales en el sector hostelero viene dado por la interrelación con otras personas. El despliegue de comportamientos violentos puede suponer un importante riesgo para la salud y seguridad de los profesionales.

Las agresiones a los profesionales del sector de hostelería cada vez son más frecuentes. Por el contexto de trabajo, es evidente que la resolución de este tipo de conflictos no puede abordarse desde una única perspectiva, sino que debe desarrollarse desde una serie de medidas de información, formación y/o sensibilización del personal, que facilite habilidades sociales adecuadas para favorecer la resolución de conflictos en lugar de trabajo.

HABILIDADES SOCIALES ANTE SITUACIONES DE CONFLICTO EN EL SECTOR

- atención al cliente:

Procedimientos de atención al cliente basados en estándares de calidad, de este modo mejoraremos la percepción del cliente sobre nuestro trabajo.

- comunicación:

Comunicándome de forma directa y amable, influyo de manera positiva en los clientes.

Recibir aspectos de la comunicación no verbal (gestos, movimientos, etc.) que me den claves sobre el cliente, para anticipar situaciones conflictivas y poner medios para que no aparezca el problema.

- asertividad:

Ante un problema con un cliente adecuar nuestro comportamiento a la actitud del cliente, de esta manera cerraremos el problema sin crear nuevos conflictos.

Analizar la situación vivida para aprender de cara al futuro, los conflictos laborales no deben ser llevados al terreno personal.

- inteligencia emocional:

Separa tu tarea profesional de la vida privada, si acotamos las áreas diferenciaremos la relación con el cliente evitaremos conflictos con él.

- toma de decisiones:

Siempre de modo positivo frente al cliente y pensando en tu seguridad, la solución de conflicto es su finalización.

- negociación:

Mantén la serenidad durante todo el conflicto, y reconduce el problema hacia una solución rápida, terminar con la discusión no te hace perder la razón, protege tu seguridad.

- gestión del conflicto:

Anticípate al problema, si observas indicios del comienzo de un conflicto con el cliente trata de detenerlo cuanto antes, de forma positiva toma decisiones desde la que puedas dirigir el conflicto.

TU SEGURIDAD ES LA ÚNICA RAZÓN QUE NO PUEDES PERDER

TU PROFESIONALIDAD ES TU MEJOR ARGUMENTO ANTE UN CLIENTE CONFLICTIVO

EL CONFLICTO NO ES ALGO PERSONAL, TU SEGURIDAD SI.

