

sonríe



La Primera Impresión
Puede Cambiarlo Todo

LIBRO DEL PARTICIPANTE



Service Quality Institute

The Global Leader in Customer Service

© MMXXIII por Service Quality Institute

Ninguna parte de esta publicación puede ser reproducida, almacenada en algún sistema de recuperación, o transmitida en ninguna forma o por ninguna razón, ya sea a través de medios: electrónicos, mecánicos, de fotocopiado, grabación, o algún otro sin el permiso expreso del publicador.

Traducción al Español: José Manuel Aguirre Martín.

Todos los derechos reservados.

Service Quality Institute
4656 Nine Oaks Circle
Minneapolis, Minnesota 55437-1836 USA
Email: quality@servicequality.com
www.Customer-Service.com
www.JohnTschohl.com
www.MyPersonalSuccess.com

Tabla de Contenido

1. Introducción	5
2. Una Sonrisa Puede Cambiarlo Todo	11
3. Sonriendo en Toda tu Organización	19
4. Cómo te Ves. Cómo te Escuchas. Qué Dices	25
5. Pon tu Sonrisa en Práctica	31
6. Sonriendo en un Mundo Digital	37
7. Sonriendo para Atenuar una Situación Problemática	43
8. Cierre	49
9. Actividades	51
Contacto con John Tschohl	72
Libros de John Tschohl	73

NOTAS E IDEAS

[illegible]

Introducción

Felicidades por haber sido elegido como un Líder para el programa SONRÍE: La Primera Impresión Puede Cambiarlo Todo, un valioso programa diseñado para ayudar a los participantes a aprender y practicar los hábitos y habilidades de actitud y enfoque positivos. Éstas, en cambio, pueden ayudarte a encontrar tu genuina sonrisa interior y a compartirla con los demás. Las lecciones y técnicas descritas en este programa pueden llevarte a desarrollar una rutina para aumentar tu autoconfianza y resiliencia, a mejorar tus interacciones con los clientes y ser más efectivo en situaciones difíciles que surjan en el trabajo. Además, este programa ofrece un enfoque de gestión para ayudar a destacar tu organización de la competencia.

Las compañías exitosas destacan de las otras por medio del servicio que ofrecen a sus clientes y visitantes. El entrenamiento y técnicas descritos en este programa pueden ayudarte a mejorar las interacciones entre todos los miembros de tu organización, desde tus clientes y compañeros de trabajo hasta tus supervisores. Adicionalmente, las herramientas creadas aquí pueden ayudarte a dar el siguiente paso hacia un ascenso dentro de tu organización.

La Sonrisa – uno de los primeros elementos para un superior servicio al cliente.

No importa qué productos o servicios ofrezca tu organización, ya sean comerciales, industriales, cuidado de la salud o gubernamentales, siempre la parte medular son sus clientes – personas. Ni tu negocio ni tu trabajo existirían sin personas que necesiten lo que tú haces – personas que “comprenden” lo que tú puedes ofrecer (o vender).

Una sonrisa no cuesta nada y ésta invita a los clientes a entrar.

En el trabajo, una sonrisa invita instantáneamente a un cliente:

- “Me agradas”
- “Me importas como persona”
- “Te aprecio”
- “Me importan tus necesidades”
- “Estoy listo para ayudar”

Sonreír es algo más que lo que pasa en los músculos de tu rostro. Incluso a la distancia, una sonrisa genuina, aunque sea pequeña, invita a una actitud positiva y proyecta respeto.

Desde el nacimiento, estamos programados naturalmente para notar y evaluar los rostros y miradas buscando patrones. Y a menos que estemos ocupados o preocupados, nuestras mentes continúan buscando patrones en los rostros a lo largo de nuestras vidas.

Uno de los patrones mas instintivos que reconocemos es una sonrisa. Hay dos tipos de sonrisa: Intencional (a veces conocida como “forzada”) y genuina.

Una sonrisa genuina:

- afecta los músculos alrededor de los ojos y la boca.
- es controlada por el centro emocional del cerebro.

Una sonrisa falsa:

- solo puede controlar los músculos alrededor de la boca.
- está controlada por la corteza motora del cerebro.

Así, una sonrisa falsa es sólo mecánica. Una sonrisa genuina levanta los contornos de tu boca, las mejillas, y hace aparecer pequeñas arrugas alrededor de los ojos. Cuando puedes encontrar una sonrisa genuina por ti mismo, desencadena tus propias emociones positivas. Una sonrisa genuina viene del interior, sucede cuando recuerdas o experimentas algo placentero. Y tal vez

lo más importante, invita a una actitud positiva y servicial.

Mientras saludas a alguien, ya sea un amigo o un extraño, una sonrisa genuina, aunque sea pequeña, muestra apertura e interés.

Una simple y genuina sonrisa puede llevarte muy lejos para establecer el tono de cualquier interacción subsecuente.

La mayoría de los Colaboradores NO sonríen genuinamente.

Piensa en la zona donde vives y compras.

¿Cuándo entras a una tienda, qué porcentaje de los colaboradores te reconocen y sonríen genuinamente?

¿Cómo te hace sentir esto?

¿Cómo crees que se sienten tus clientes cuando no les sonríes?

Piensa una vez más en la zona donde vives y compras, una oficina del gobierno a la que hayas ido, la oficina de tu doctor. ¿Qué pasaría si el 100% de los colaboradores te ofrecieran una sonrisa genuina al entrar a una oficina o tienda?

¿Cómo te haría sentir si lo hicieran? ¿Te sentirías mejor al comprar ahí?

¿Cómo se sentirían tus clientes si todos en tu organización sonrieran de manera genuina?

Claves para mostrar una sonrisa en las interacciones con tus clientes.

1. Ofrece una sonrisa genuina. Una sonrisa genuina conecta con un cliente. Y TE HACE FELIZ también. Hablaremos de esto más adelante.
2. Mantén una actitud positiva. Encuentra en tu mente una forma de establecer cómo mantener una actitud positiva en tus interacciones. Piensa cómo puedes ayudar a tus clientes a obtener lo que necesitan.
3. Comunícate con empatía. Aun cuando tu cliente no esté contento, busca la forma de entender sus verdaderas motivaciones. La empatía ayuda mucho para atenuar situaciones difíciles.

Resumen Capítulo 1:

Puntos para Recordar

- La sonrisa es uno de los primeros elementos de un superior servicio al cliente.
- Una sonrisa no cuesta nada.
- Una sonrisa invita instantáneamente.
 - “Me agradas”
 - “Me importas como persona”
 - “Te aprecio”
 - “Me importan tus necesidades”
 - “Estoy listo para ayudar”
- Una sonrisa genuina viene del interior.

MIS NOTAS E IDEAS

[illegible]

Una Sonrisa Puede Cambiarlo Todo

Mi jefe me dice que sonría. ¿Qué tiene de importante sonreír?

No necesariamente amo mi trabajo; los clientes pueden ser una gran molestia y estar mostrando una sonrisa falsa todo el día me pone de mal humor y exhausto. ¡¿PARA QUÉ MOLESTARSE?!

Deja de sonreír para las otras personas. Empieza a sonreír para ti mismo.

¿Sabías que cuando sonríes genuinamente, aunque sea un poco, te hace sentir un poco más feliz?

Tal vez seas alguien que no cree esto. Tal vez has estado en una situación donde has sentido que tienes que mostrar una gran falsa sonrisa y eso sólo te molesta.

Si puedes sonreír para ti mismo, aunque sea un poco, realmente te sentirás mucho mejor, tanto física como emocionalmente.

Investigaciones han mostrado que una sonrisa puede enviar una señal a tu cerebro para liberar endorfinas – los químicos en el cuerpo que ayudan a relajarse y mejorar tu estado de ánimo.

Endorfinas: A la dopamina y serotonina se les conoce popularmente como las hormonas del placer. Su trabajo es decirle a tu mente y cuerpo que se relajen y sientan mejor, estas hormonas del placer funcionan en segundos.

¿No lo crees? Intenta esto: Cierra los ojos. Piensa en alguien, algo, o algún lugar que te haga feliz. Tal vez sea un amigo, una mascota, un lugar favorito, o incluso un postre favorito. ¿Puedes

sentir cómo las comisuras de tu boca se levantan un poco? ¿Sentiste un poco de alegría fluyendo dentro de ti?

Esta sensación viene de estas hormonas.

Y la sonrisa funciona hacia ambos lados. Puedes sonreír después de pensar en algo placentero. Pero aquí está el gran secreto: puedes hacerte sonreír, aunque sea un poco, y sentir como las hormonas fluyen en ti ¡por haber sonreído! Puede funcionar cuando estás ansioso o de mal humor. Tú puedes elegir sonreír y hacerte sentir mejor.

Investigaciones han mostrado que una sonrisa, cuando estás bajo estrés o inmediatamente después de una situación estresante, ayuda a tu cerebro a producir esas hormonas y propiciar la recuperación de tu mente y cuerpo.

No lleva mucho tiempo a una sonrisa hacer que tu cerebro produzca las hormonas del placer. Un experimento ha demostrado que colocar un lápiz a lo largo de la boca, hace que las comisuras de los labios se levanten un poco como si fuera una pequeña sonrisa. Se determinó que el acto mecánico del uso de estos músculos ¡los hizo sentir más felices! Se sienten mejor PORQUE han sonreído un poco.

Una pequeña sonrisa es un regalo que puedes darte en cualquier momento. En cualquier situación estresante o aburrida, una sonrisa puede ayudar. Lo primero por la mañana, una pequeña sonrisa puede ayudarte a afrontar el día. Siempre que lo hagas, tu cerebro producirá esas hormonas del placer.

Intenta darte una pequeña sonrisa siempre que sea posible. ¡La mereces! Te permitirá soltar un poco de estrés y sentirte mejor.

Mientras te vas sintiendo mejor, más fuerte y seguro, tus relaciones personales mejorarán. Tus amigos serán más cálidos, tus compañeros y familiares te verán mas radiante.

Puedo escucharte argumentar que una gran sonrisa falsa no funciona. Puede que tengas razón. Investigaciones han descubierto que cuando la gente siente que HA TENIDO que sonreír todo el día,

quedan exhaustos. Tienen que ocultar sus sentimientos y mantener el control de si mismos todo el día en el trabajo, dejándolos sin energía y sintiéndose miserables.

Sonreír porque TIENES que hacerlo, no es lo mismo que sonreír porque QUIERES hacerlo. En vez de sonreír porque tienes que hacerlo, intenta sonreír para ti mismo!

Date a ti mismo una pequeña sonrisa genuina para sentirte mejor y tu cerebro te ayudará a lograrlo. Incluso cuando tienes que enfrentar a un cliente molesto, díte a ti mismo “Puedo sentirme mejor y ser más apto para enfrentar esto si respiro profundo y me doy una pequeña sonrisa”. Y esa sonrisa también puede comunicar una bienvenida a la calma y disposición para ayudar a tus clientes.

Las verdaderas Sonrisas vienen del interior.

Hay personas que sonríen mucho. Siempre parecen estar radiantes. Siempre parece que encuentran lo mejor de cada situación. O tal vez son capaces de minimizar situaciones desagradables y buscar algo más positivo.

La verdad es que todos hemos tenido malos momentos, incluso la gente radiante. Nadie se siente capaz de sonreír todo el tiempo. Pero la gente radiante ha aprendido a ver lo positivo siempre que pueden. Han aprendido a llevar una actitud positiva y un sentido de propósito. Han aprendido a enfocarse en lo que pueden controlar, y soltar todo lo demás.

Si tú lo decides, puedes cultivar esta actitud positiva en ti mismo. Y si lo haces, te harás un gran favor al lograr que tu vida personal y tu vida laboral sean mejores. Cada vez hay más evidencia médica que afirma que una actitud positiva no sólo puede ayudarte a vivir más feliz, sino también a vivir más tiempo.

Date razones para sonreír.

Puedes aprender a sonreír, incluso cuando la situación se pone difícil. Las sonrisas vienen de un enfoque y actitud positivos. Desarrollar una actitud positiva en ti mismo aumenta tu habilidad para sonreír! Aquí hay algunas formas para hacerlo:

Nótalo y permítete sentir alegría. Siempre que sucede algo placentero, intenta detenerte un poco, y enfócate en ello permitiendo “absorberlo” dentro de ti. Empieza con pequeñas cosas, el primer sorbo de tu bebida favorita, inhalar aire fresco, la imagen de alguien a quien amas. Entrena a tu cuerpo y mente a poner especial atención en lo que disfrutas.

Identifica lo que agradeces. Incluso tal vez haz una lista – un diario de gratitud. Escribe lo que sientes cuando algo te hace sonreír.

Practica la consciencia plena. “Consciencia Plena” es entrenar tu mente para que se enfoque en lo que sucede JUSTO AQUÍ Y AHORA. El valor de la consciencia plena está en que con frecuencia encontrarás cosas que te causan felicidad en cualquier situación. Esto te permite “replantear” eventos en tiempo real y encontrar en estos las partes positivas.

Al estar plenamente consciente estás conectado con actividades y situaciones. Tendrás más capacidad para tratar con situaciones desagradables. Estarás menos propenso a sentirte molesto por situaciones estresantes, y menos preocupado por el pasado o futuro, éxito o fracaso.

Por qué debes sonreír.

Primero, sonreír genuinamente es bueno para ti. Como mencionamos, produce endorfinas que bajan tu presión arterial y mejoran tu estado de ánimo. Cuando compartes una sonrisa, no te cuesta nada y muestra calidez y bienvenida. Una sonrisa puede invitar a los clientes a relacionarse contigo. Muestra que te

importan y estás dispuesto a dar servicio de calidad. En el trabajo, una sonrisa instantáneamente da la bienvenida al cliente:

- “Me agradas”
- “Me importas como persona”
- “Te aprecio”
- “Me importan tus necesidades”
- “Estoy listo para ayudar”

Sonreír es algo más que los músculos en tu rostro. Aún a la distancia, una sonrisa genuina, aunque sea pequeña, invita a una actitud positiva y proyecta respeto.

Mientras que sonreír te beneficia, también te puede ayudar a ver a los clientes como personas – más que otro problema de ventas que resolver.

Una sonrisa vale la pena. Además de hacerte sentir mejor, puede marcar el tono para una interacción positiva con el cliente. Puede mejorar tu día Y el día del cliente al crear oportunidades para dar un servicio de calidad, y crea un gran potencial para ayudar a resolver situaciones problemáticas.

Cuándo no sonreír.

Cuando pensamos en cómo nuestra sonrisa es recibida por los demás, piensa en sonrisas felices, alegres, que conectan, son abiertas y empáticas. Hay momentos y situaciones en las que estas sonrisas no son apropiadas. Pero incluso ahí, tu rostro puede apoyar a los clientes. Piensa acerca de las sonrisas comprensivas, empáticas o incluso tristes. Piensa y trata de empatizar con su situación. Cuando lo haces, una mirada de comprensión o empatía saldrá de tu rostro cuando sea necesario.

Resumen Capítulo 2:

Puntos para Recordar

- Si puedes sonreír **para ti mismo** te sentirás realmente mejor, tanto física como emocionalmente.
- En cualquier situación aburrida o estresante, una pequeña sonrisa puede ayudar.
- Sonreír porque TIENES que hacerlo, no es lo mismo que sonreír porque QUIERES hacerlo.
- Las verdaderas sonrisas vienen del interior.
- Date razones para sonreír
- Desarrollar una actitud positiva en ti mismo, la aumenta tu habilidad para sonreír!



Contáctame para más información



Tito Zúñiga

Socio Director para México y Latinoamérica

CDMX, México
Tel. +52(55)4415-7953

tito@sqi.lat
www.sqi.lat
SQI México & LatAm