

HAZ VALER TU PROFESIONALIDAD

CON LA FINANCIACIÓN DE:



FUNDACIÓN
PARA LA
PREVENCIÓN
DE RIESGOS
LABORALES

<http://www.funpr.es>



CON LA FINANCIACIÓN DE:



FUNDACIÓN
PARA LA
PREVENCIÓN
DE RIESGOS
LABORALES

<http://www.funprl.es>

ENTIDADES SOLICITANTES:



FEHR
Federación Española de
HOSTELERÍA



CEHAT
CONFEDERACIÓN ESPAÑOLA DE HOTELES
Y ALOJAMIENTOS TURÍSTICOS



Federación estatal de comercio,
hostelería y turismo

ENTIDAD EJECUTANTE:



Plan de actuación integral para la promoción de habilidades sociales entre los Trabajadores y empresas del sector hostelería en el ámbito laboral y frente a Terceros.
IS-0073/2011. Depósito Legal: 39370-2012

HABILIDADES SOCIALES

1. Somos profesionales.
 2. El respeto entre cliente y profesional ha de ser mutuo
 3. Expresate de forma segura y educada ante el cliente.
 4. Comunícate con el cliente de forma positiva
 5. Valora las opiniones de los clientes sin que te afecten a nivel personal
 6. Ante un cliente conflictivo piensa en ti y adopta la actitud que incrementa tu seguridad.
 7. No llesves a lo personal una descalificación del cliente.
 8. Ante un insulto, hazte respetar. Muestra tu desacuerdo y ofrece al cliente una salida a la situación pensando en tu seguridad.
 9. Evita el tema que genera la discusión.
 10. Tu labor es muy importante, hazla valer.
-

En tu labor diaria...

actitud
positiva.

Eres un profesional
de la hostelería y
realizas tu tarea de la
mejor manera.

¡No lo dudes!

-
- 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.
-

● ● ●

ANTE UNA SITUACIÓN DE CONFLICTO:

- Escucha con atención
- Mantén la calma
- Busca una salida que cierre el conflicto, pensando siempre en tu seguridad.
- La situación de conflicto, no es algo personal.
- Comunica de modo positivo.

