

## LA COMUNICACIÓN ASERTIVA EN EL ESCENARIO LABORAL

Estamos en **15**  
DEPARTAMENTOS

+de 20  
municipios



## COMUNICACIÓN ASERTIVA EMPRESARIAL

El líder del siglo XXI, pero también el integrante de cualquier equipo de trabajo o el autónomo tienen que dominar el manejo de este tipo de comunicación si desean ser vistos como profesionales serios por sus proveedores, clientes y equipos de trabajo.

La persona consciente y formada que emplea este tipo de comunicación (frente al estilo pasivo o agresivo) sabe que llegará el momento en que surja algún conflicto o discusión sobre como orientar una venta; es entonces cuando su capacidad de negociación se apoyará más que nunca en la comunicación asertiva.

## COMUNICACIÓN ASERTIVA EMPRESARIAL

**Fortalecer la asertividad en la comunicación es una de las habilidades deseables para cualquier organización, y para los integrantes de la misma, independiente si es un directivo o un trabajador, sobretodo, en las áreas comerciales, donde la comunicación es el pilar fundamental de la tarea laboral. Así, una de las muchas ventajas de la comunicación asertiva en el trabajo y en los negocios es la creación de un clima propicio para la representación de ideas, opiniones y respeto que optimizará las relaciones dentro del contexto laboral y organizacional.**

## COMUNICACIÓN ASERTIVA EMPRESARIAL

**La comunicación de tipo asertivo es la forma más adecuada para dirigirnos a un cliente externo, interno, ya que es la mejor manera de expresar lo que queremos decir sin que el otro interlocutor se sienta agredido.**

## COMUNICACIÓN ASERTIVA EMPRESARIAL

Es por ello que, comunicar de forma asertiva nos ayuda a potenciar que el mensaje sea asumido con más facilidad y de forma más clara y precisa, sin que el interlocutor tenga que sentirse evaluado, o amenazado. De esta forma, comunicar nuestro mensaje con claridad y seguridad respetando los derechos del otro, genera una percepción de respeto y credibilidad ante las indicaciones que vamos a dar al cliente con el que nos comuniquemos.

análisisnoverbal.com

# 5 claves lenguaje no verbal asertivo



-  Establece contacto visual al hablar (40%) y escuchar (75%)
- Realiza gestos naturales, suaves y circulares 
-  Mantén una postura estable, abierta y de acercamiento
- Procura un tono de voz sereno y firme 
-  Evita tanto gritar como susurrar

 **El secreto**  
MUÉSTRATE SEGURO Y RELAJADO:  
transmite confianza y respeto

## COMUNICACIÓN ASERTIVA EMPRESARIAL

Es esencial que el cliente perciba una buena autoestima en nuestro comportamiento cuando expresamos nuestras opiniones para que se muestre cooperativo y nos comunique sus propios pensamientos, dudas u opiniones. De esta manera tenemos ganada confianza y el desarrollo de la comunicación se hace fluida.

Por otra parte, es importante conocer la información que vamos a dar y cómo darla. Una mala comunicación sobre resultados, diagnóstico o tratamientos, evaluaciones, puede generar dudas en cuanto a la profesionalidad con la que trabajamos y sesgaría el resto del proceso.



## COMUNICACIÓN ASERTIVA EMPRESARIAL



## LA COMUNICACIÓN ASERTIVA EMPRESARIAL – LABORAL SE FUNDAMENTA EN

Autoconfianza.

se establece como  
una comunicación  
libre y clara.

se busca  
empatizar con los  
demás

Conducta de  
respeto por los  
demás.

Interlocución  
constante,  
negociación y  
cooperación

## CARACTERÍSTICAS DE LA COMUNICACIÓN ASERTIVA ESCENARIO EMPRESARIAL - LABORAL



**Honestidad.** Su comunicación expresa quien es él como profesional y como persona desde la verdad



**Escucha activa.** Pone tanto interés en transmitir sus ideas claramente como en escuchar las de los demás y mantener el feedback correcto.



**Respeto.** La persona que ejerce este tipo de comunicación se siente libre y segura a la hora de expresar sus ideas y lo hace sin menospreciar a los demás.



**Solución de conflictos.** Da valor a cualquier idea expresada aunque no sea compartida por todos



## El líder asertivo sabe negociar porque:

Se toma la crítica como errores de los que aprender.  
Crea relaciones de soporte entre los integrantes de su equipo.

Es capaz de motivar con elogios.

Expresan con sensibilidad las críticas negativas.

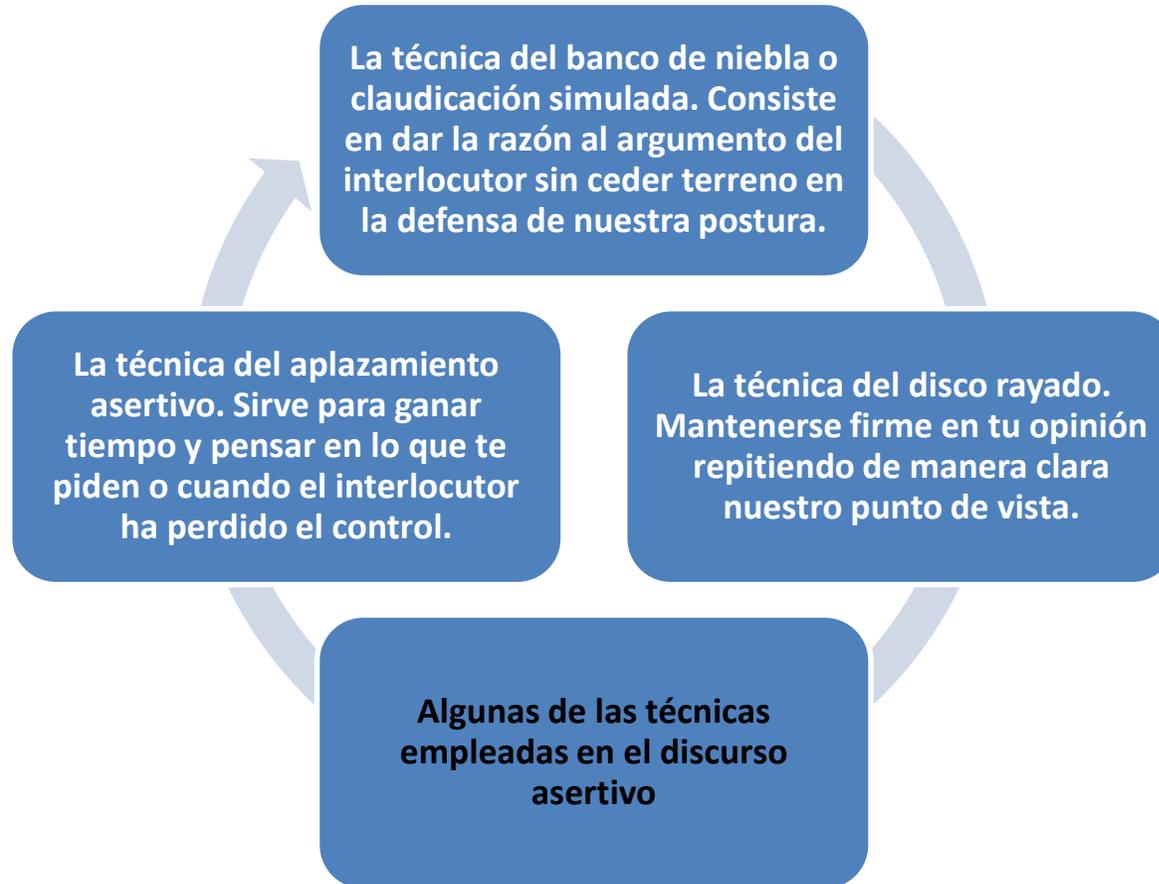
Sabe lo que quiere.

Huirá de la injusticia.

Expresa con claridad sus objetivos.

Nunca se altera ni eleva el tono de voz.

Mira a los ojos sin intimidar.



## El líder nace, se hace, pero también se deshace



## COMPARTE UNA EXPERIENCIA DE COMUNICACIÓN ASERTIVA EN EL ESCENARIO LABORAL

— **Pensamos** —  
en su *futuro*



*¡Bienvenido!*

[www.fitec.edu.co](http://www.fitec.edu.co)



# GRACIAS

Calle 58 # 32-16  
Bucaramanga / Santander

Tel: (7) 6431301

www.fitec.edu.co