

## **ACTIVIDADES INDIVIDUALES: ACTUACIONES DEL VENDEDOR PROFESIONAL**

### **Actividad 1: Identificación de Conceptos**

**Objetivo:** Diferenciar entre escucha activa, asertividad, empatía y los estilos de comunicación.

#### **1. Instrucciones:**

- Lee las siguientes situaciones y escribe qué concepto (escucha activa, asertividad, empatía) o estilo (agresivo, pasivo, asertivo) refleja cada una.
- Justifica tu respuesta brevemente.

#### **Situaciones:**

1. Un cliente se queja de que el plato no llegó a tiempo. El vendedor lo escucha sin interrumpir y ofrece disculpas mientras asegura que hablará con la cocina para solucionar el problema.
2. Un cliente pide un cambio en el menú, pero el vendedor se niega rotundamente y le dice que “eso no es posible porque ya está así”.
3. El vendedor percibe que un cliente parece nervioso y pregunta amablemente si necesita algo urgente para sentirse más cómodo.

4. El cliente sugiere un plato del menú que el vendedor sabe que no está disponible, pero en lugar de decírselo de inmediato, cambia de tema para evitar conflictos.

## **Actividad 2: Reflexión Personal**

**Objetivo:** Promover la autorreflexión sobre las habilidades vistas.

### **1. Instrucciones:**

- Responde de forma escrita las siguientes preguntas:

1. ¿Cómo aplicarías la escucha activa con un cliente insatisfecho?

2. Escribe un ejemplo de una situación donde ser asertivo te ayudaría a resolver un problema en un restaurante.

3. Describe un momento en el que empatizar con un cliente podría mejorar la experiencia de servicio.

### Actividad 3: Completa la Tabla

**Objetivo:** Clasificar ejemplos en una tabla para reforzar el aprendizaje.

#### 1. Instrucciones:

- Completa la siguiente tabla con los conceptos y estilos correctos (escucha activa, asertividad, empatía, estilo agresivo, estilo pasivo, estilo asertivo) según las descripciones.

SITUACIÓN	CONCEPTO O ESTILO
El vendedor escucha con atención la queja del cliente, reformula lo que ha dicho y propone opciones	
El vendedor interrumpe al cliente constantemente para imponer su punto de vista	
El vendedor duda mucho en contestar y no ofrece una solución clara al problema planteado	
Ofrecer una solución clara y respetuosa a una queja del cliente sin dejar de defender tus límites	
Identificar que el cliente está incómodo por su lenguaje corporal y preguntarle si necesita algo	

### Actividad 4: Redacción Creativa

**Objetivo:** Desarrollar habilidades de comunicación y aplicar los conceptos vistos.

#### 1. Instrucciones:

- Escribe un breve diálogo entre un vendedor y un cliente que demuestre lo siguiente:
  1. Uso de la escucha activa.
  2. Respuesta asertiva ante una queja.
  3. Empatía hacia el cliente.

Ejemplo de inicio del diálogo:

Cliente: “Este plato no era lo que esperaba, y estoy muy decepcionado.”

1.Escucha activa

CLIENTE:

VENDEDOR:

2. Respuesta asertiva ante una queja

CLIENTE:

VENDEDOR:

3. Empatía hacia el cliente

CLIENTE:

VENDEDOR: