



# TIPS DE COLECCIÓN

## Hablar en positivo

Hablar en positivo es decir lo que se debe hacer y no enfatizar en lo que no se debe. Con estos ejemplos te invitamos a revisar y transformar en positivo algunas expresiones cotidianas que, a veces, sin caer en la cuenta, usamos de manera inadecuada pues, las expresiones negativas generan reacciones negativas.

- En vez de un mensaje como “Caja cerrada”, mejor: **“Con gusto le atendemos en la siguiente caja o, si lo prefiere, en unos momentos en esta”.**

- En vez de un letrero como “prohibido el paso a personas no autorizadas”, mejor: **“Ingresan solo personas autorizadas”.**

Con gusto le  
atendemos en  
la siguiente  
caja



Con gusto le  
hacemos el  
cambio,  
presentando  
su factura

- En vez de decir: “no aceptamos moneda extranjera”, mejor: **“Aceptamos moneda local” o, “En el local xxx le prestan servicio de cambio de moneda extranjera”.**

- En vez de responder: “si no traje la factura, no le puedo hacer el cambio”, mejor: **“Con mucho gusto le hacemos el cambio, presentando su factura”.**