



MUNDO DE APRENDIZAJES

Comunicación asertiva



Este año será difícil encontrarnos físicamente, para recibir las enseñanzas de los expertos que la **Escuela de Servicio Anfitriones de Corazón** invita cada año para darnos charlas, talleres y asesorías. Sin embargo, el boletín Nuestro Mundo es una oportunidad para afianzar conocimientos y fortalecer nuestras habilidades para ser **apasionados por el servicio, sorprender y facilitar la vida a nuestros clientes.**

De las enseñanzas que nos dejó David Castejón, experto argentino en experiencias mágicas y ventas inteligentes, que nos acompañó en la capacitación de 2019, recordamos que la comunicación asertiva es un ejercicio integral, en el que **es tan importante lo que decimos, como la manera en la que lo decimos y la actitud que le imprimimos,** porque:

- Las palabras que pronunciamos son el 7% de la comunicación.
- El tono de la voz es el 38%.
- El lenguaje corporal es el 55%.

Una sonrisa y una mirada directa son lo más importante de la comunicación cara a cara, y harán que nuestros clientes se sientan especiales y quieran volver por más.