

SOLUCIONES

Comunicación, asertividad y escucha activa en la empresa



ADGD147PO



Administración y
Gestión



25 horas de
formación

editorial **cep**



**SOLUCIONES
TEST**

Soluciones Tema 1

La comunicación

1. c) Emisor
2. a) Se puede ir adaptando el mensaje
3. c) Comunicación intrapersonal
4. d) Paralenguaje
5. c) No es tan flexible como la oral
6. a) El código
7. c) Impersonal
8. a) Comunicación unilateral
9. b) Comunicación interpersonal
10. d) Proxémica

Soluciones Tema 2

Estilos y barreras de la comunicación

1. d) Emisor, receptor y exterior
2. b) El emisor utiliza un vocabulario que el receptor no entiende
3. a) Asertivo
4. c) Subir la voz al hablar
5. a) Pasivo
6. b) Mantiene el contacto visual
7. d) Interrumpir a la otra persona
8. a) Tono de voz alto
9. d) Preguntar lo que no entiende
10. d) Uso de muletillas

Soluciones Tema 3

Habilidades sociales y asertividad

1. a) La asertividad
2. c) Empatía
3. a) Ser agresivo
4. c) La mirada
5. a) Emblema
6. d) El timbre
7. a) Reguladores
8. b) Ascendente
9. d) Disco rayado
10. d) Banco de niebla

Soluciones Tema 4

La escucha activa

1. b) Sólo escuchar
2. a) Repetir con nuestras palabras lo que la otra persona dice
3. d) Que ambas partes son escuchadas y respetadas
4. a) Conoce mejor al receptor y sabe cómo hablarle
5. c) Positiva para el emisor y receptor

Soluciones Tema 5

La comunicación en la empresa del siglo XXI

1. a) Enviar y responder un correo electrónico
2. b) Vertical ascendente
3. b) Fallo en los canales
4. d) La promoción
5. c) Vertical descendente
6. a) Externa
7. b) Privada
8. a) La que se dirige a la Administración
9. d) Sondeo
10. d) Escasa información



**SOLUCIONES
ACTIVIDADES**

Soluciones Tema 1

La comunicación

Actividad 1

Emisor: establecimiento

Receptor: cliente

Canal: Internet (Facebook)

Código: lengua española

Mensaje: el cliente le pregunta al establecimiento qué tienen que hacer para que le traigan un colchón que han cambiado

Actividad 2

Comunicación interpersonal porque las dos personas intercambian mensajes de forma directa y se encuentran próximos físicamente.

Soluciones Tema 2

Estilos y barreras de la comunicación

Actividad 1

El director comercial no puede utilizar un estilo pasivo porque su equipo no se lo tomaría en serio. Cuando se ocupa un cargo o un puesto superior en la empresa, no se puede utilizar nunca ese estilo porque no podría ordenar lo que deben hacer los otros.

Ante una persona que titubea, que tiene poca fluidez o duda al hablar los demás no le harán caso, no se impondrá a los demás. Y esto en el ámbito de la empresa tendrá consecuencias negativas.

Si el director comercial no sabe explicar de una forma serena y directa, los cambios, su equipo no estará motivado para comenzar a realizar lo que se pide.

Actividad 2

La principal barrera se produce por parte del emisor, por el uso de un lenguaje o vocabulario no adaptado al receptor. Sin embargo, son los conocimientos de Daniel (o la falta de ellos), los que impiden que sepa interpretar el mensaje. Así, podemos decir que se produce una barrera por las dos partes: emisor y receptor.

El vendedor para superar esta barrera lo que debería hacer es utilizar un lenguaje adaptado al cliente.

Actividad 3

Es una barrera de tipo externa.

Se podría superar, moviéndose uno de los dos a otro lado donde haya cobertura. Otra forma sería en vez de llamarlo al móvil, si está en el despacho y existe un teléfono fijo llamarlo a éste

Soluciones Tema 3

Habilidades sociales y asertividad

Actividad 1

Se produce una agresividad conductual. Se muestra en los gestos de la persona que habla, la expresión, etc.

Actividad 2

Se pueden aprovechar pidiéndonos cosas que puedan ir en contra de nuestros intereses, como, por ejemplo:

- La rebaja del precio
- Que le atendamos antes que a otros clientes que han llegado antes
- Haciéndonos sentir culpables de un producto defectuoso

Actividad 3

1) Es un gesto de aprobación, se utiliza para indicar que nos parece bien o estamos de acuerdo con lo que otro nos dice o muestra. Es un emblema.

2) Dar la mano es un gesto que nos sirve para adaptarnos a una situación (empresarial, profesional...). Sería un gesto adaptador.

Soluciones Tema 4

La escucha activa

Solución

Según la imagen, se percibe que se practica la escucha activa porque el receptor mira al emisor y le presta atención mientras habla.

Soluciones Tema 5

La comunicación en la empresa del siglo XXI

Actividad 1

1. Comunicación horizontal
2. Comunicación vertical descendente
3. Comunicación vertical ascendente

Actividad 2

1. Circular
2. Acta
3. Ponencia o discurso
4. Carta

