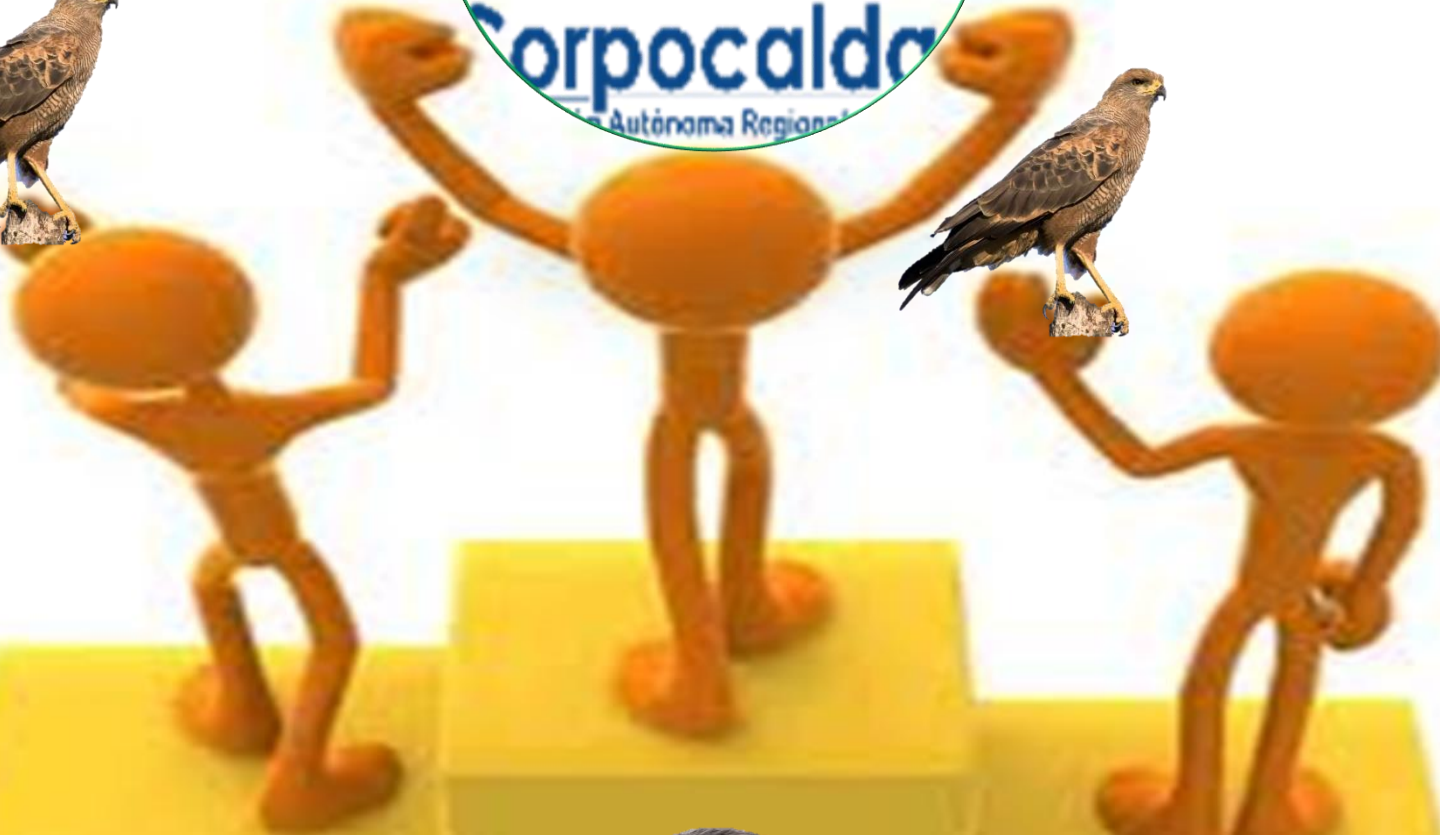


**El hombre y la mujer que necesitan los CAVR**

**INDUCCION EN SITIO A LOS  
ACRGOS Y A LA  
ORGANIZACIÓN  
2022**



# Los Líderes de los CAVR's





## POEMA PARA UN ELEFANTE

*Erase un elefante arrogante  
con una trompa... elegante  
que siempre lucia contoneante  
Erase un elefante garboso  
sus dos grandes orejotas  
le daban un aire gracioso  
Como era muy refinado  
espantaba a las moscas  
moviendo de lado a lado  
su rabito acicalado  
Erase un elefante...  
muy fino, gracioso y elegante  
caminaba muy airoso  
como si pesase poco  
Era cuestión del talento  
lo de no caminar lento  
aunque lo hiciera calmoso  
lo de parecer liviano  
aunque fuera casi obeso*



# Creencias Organizacionales

En Corpocaldas creemos que...

1. Protegemos los recursos naturales y el medio ambiente.
2. Vivimos para cuidar el medio ambiente que posibilita la vida.
3. [REDACTED]
4. La corporación posee credibilidad técnica, somos expertos en lo que hacemos.
5. La entidad cuenta con personal altamente calificado, entre más experticia mayor credibilidad.
6. Somos un equipo de trabajo con alta capacidad de desempeño y logro.
- 7.- La corporación nos da estabilidad laboral y la oportunidad de tener un trabajo digno



## Propósito Superior de Corpocaldas:

Contribuimos al desarrollo sostenible del territorio, a través de la conservación y uso racional de los recursos naturales y el medio ambiente en el departamento de Caldas, mediante la aplicación de las normas y políticas ambientales, la modernización institucional y el fortalecimiento de la cultura del servicio hacia nuestros grupos de interés, con un talento humano comprometido y calificado.





Jámer

Carlos  
Fernando

Gregorio

Jose Camilo

Marco  
Fidel

## Misión:

Administrar los recursos naturales y el medio ambiente en el departamento de Caldas, con calidad, oportunidad y efectividad; para contribuir al desarrollo sostenible y el goce de un ambiente sano, mediante la aplicación adecuada de las políticas ambientales y el fortalecimiento de la cultura ambiental.

Contribuimos al desarrollo sostenible del territorio, a través de la conservación y uso racional de los recursos naturales y el medio ambiente en el departamento de Caldas, mediante la aplicación de las normas y políticas ambientales, la modernización institucional y el fortalecimiento de la cultura del servicio hacia nuestros grupos de interés, con un talento humano comprometido y calificado.

## LA PAZ INTERIOR DE UN SERVIDOR PUBLICO

### INTELECTUALMENTE COMPETENTE

- Tiene capacidad para tomar decisiones libres, autónomas y responsables .
- Tiene capacidad de discernimiento.
- Tiene Capacidad para acoplar los avances de su ciencia a su patrimonio intelectual
- Tiene Claridad en el manejo y administración de sus emociones

Basura Emocional  
Inteligencia Emocional  
Equilibrio y Autocontrol

### ESPIRITUALMENTE COMPETENTE

- RESILIENTE
- RESPETUOSO DE LA DIFERENCIA
- COHERENTE
- PRACTICANTE DE LOS VALORES SOCIALES IMPERANTES.
- ADAPTABILIDAD A LOS DIFERENTES ESCENARIOS DONDE LE CORRESPONDA INTERACTUAR
- PERSONALIDAD EN EQUILIBRIO (EGO,ALMA Y SELF)

**LA FE**

**PRINCIPIOS Y VALORES**

**SEGUIR LOS PRINCIPIOS ETICOS DE CADA CIENCIA**

**AMIGOS DEL PERFIL**

**LA MISION PERSONAL DE CADA SER HUMANO**

**LA CALIDAD**

**LA TEMPLANZA**

**PAZ INTERIOR**



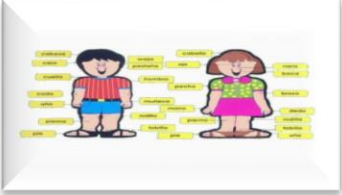
LA VIDA TE RESULTARA MUY DURA SI  
CADA QUE AMANECE NO TIENES A  
ALGUIEN POR QUIEN SIENTES QUE DEBES  
LEVANTARTE...



CASI SIEMPRE ESA  
FUERZA QUE TE  
HACE LEVANTAR  
ESTA ENMARCADA  
EN UNA PALABRA  
MUY CORTA...  
**A M O R**



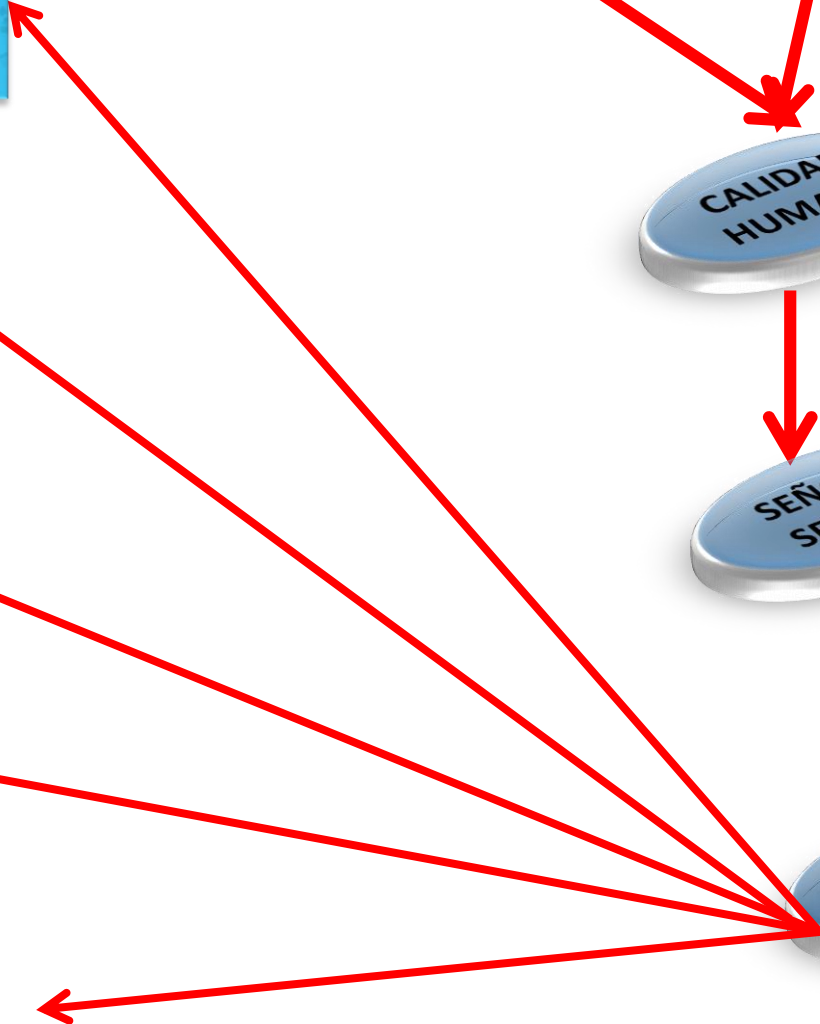
# No es lo mismo ser humano que ser gente



CALIDAD HUMANA

SEÑOR Y SEÑORA

LIMPIEZA



# DECÁLOGO DEL BUEN OPERARIO DE UN CAVR

1.- Entender que su trabajo esta directamente relacionado con la belleza, la pulcritud y la salud de sus clientes (tienen que ver con la imagen visual corporativa)

2.- Entender que su trabajo esta directamente ligado con la seguridad personal de sus usuarios y de nuestros visitantes

## Aseo físico

Higiene de los productos

Preparados

Higiene de los

utensilios



paisdelosos.com

**3.-Entender la importancia de su presentación personal porque hay una diferencia entre ser humilde y ser desaseado.**



**Ser feo y mal presentado**




La última vez que tuvo sexo...

...pagó en pesetas

**3.- Entender la importancia del trato amable con las personas y los animales que nos rodean y nos visitan**





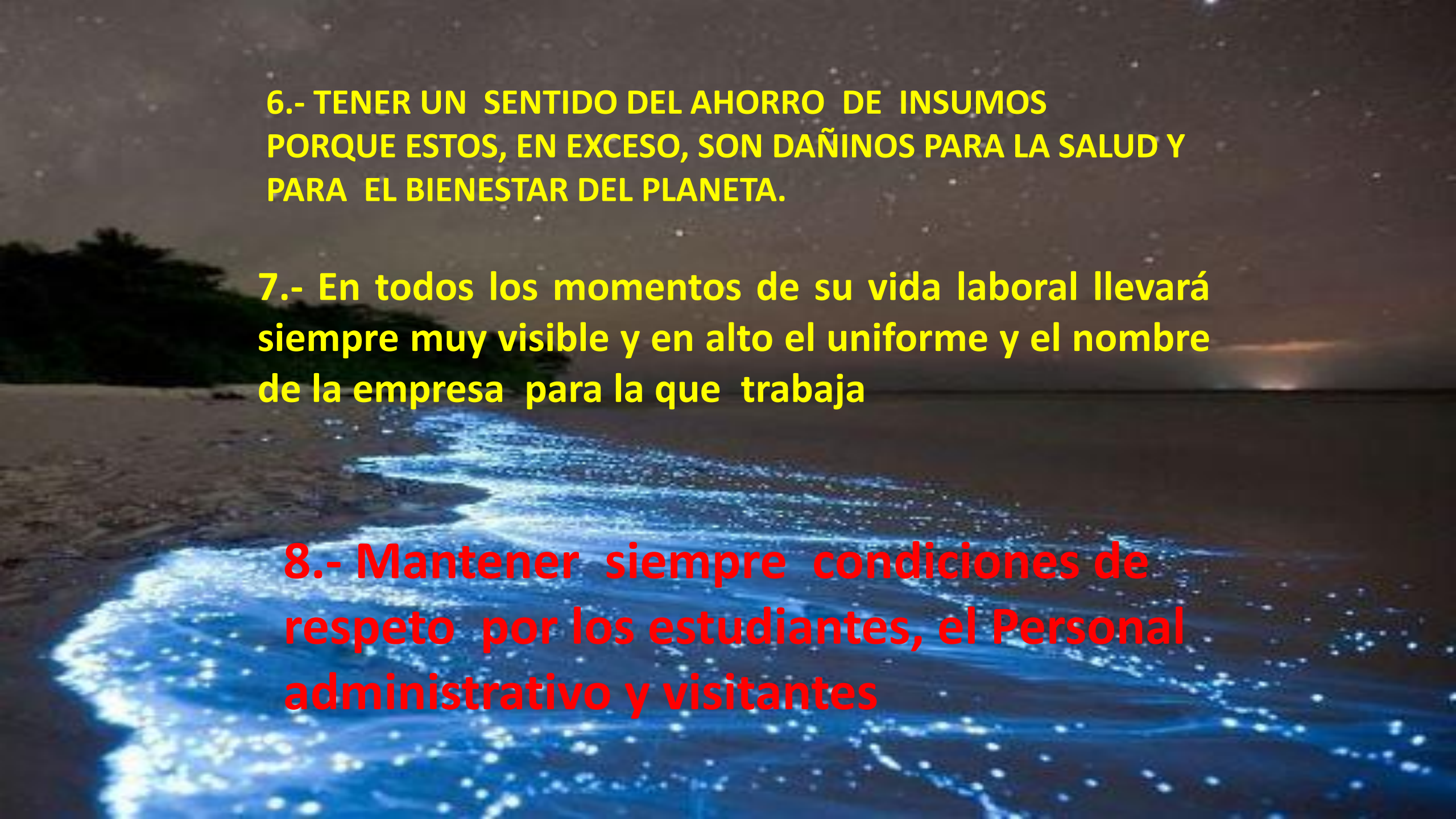
**4.- Entender la importancia de actuar con equidad y tratar con igualdad a todas las personas que usan de los servicios en los CAVR**

*Hay que aprender a ver las cosas por lo que son, no por lo que tú quieres que sean.*

**5.- ENTENDER QUE SUS PROCESOS DE TRABAJO DEBEN SER AMIGABLES CON EL PLANETA Y CON TODOS LOS SERES QUE LO HABITAMOS**







**6.- TENER UN SENTIDO DEL AHORRO DE INSUMOS PORQUE ESTOS, EN EXCESO, SON DAÑINOS PARA LA SALUD Y PARA EL BIENESTAR DEL PLANETA.**

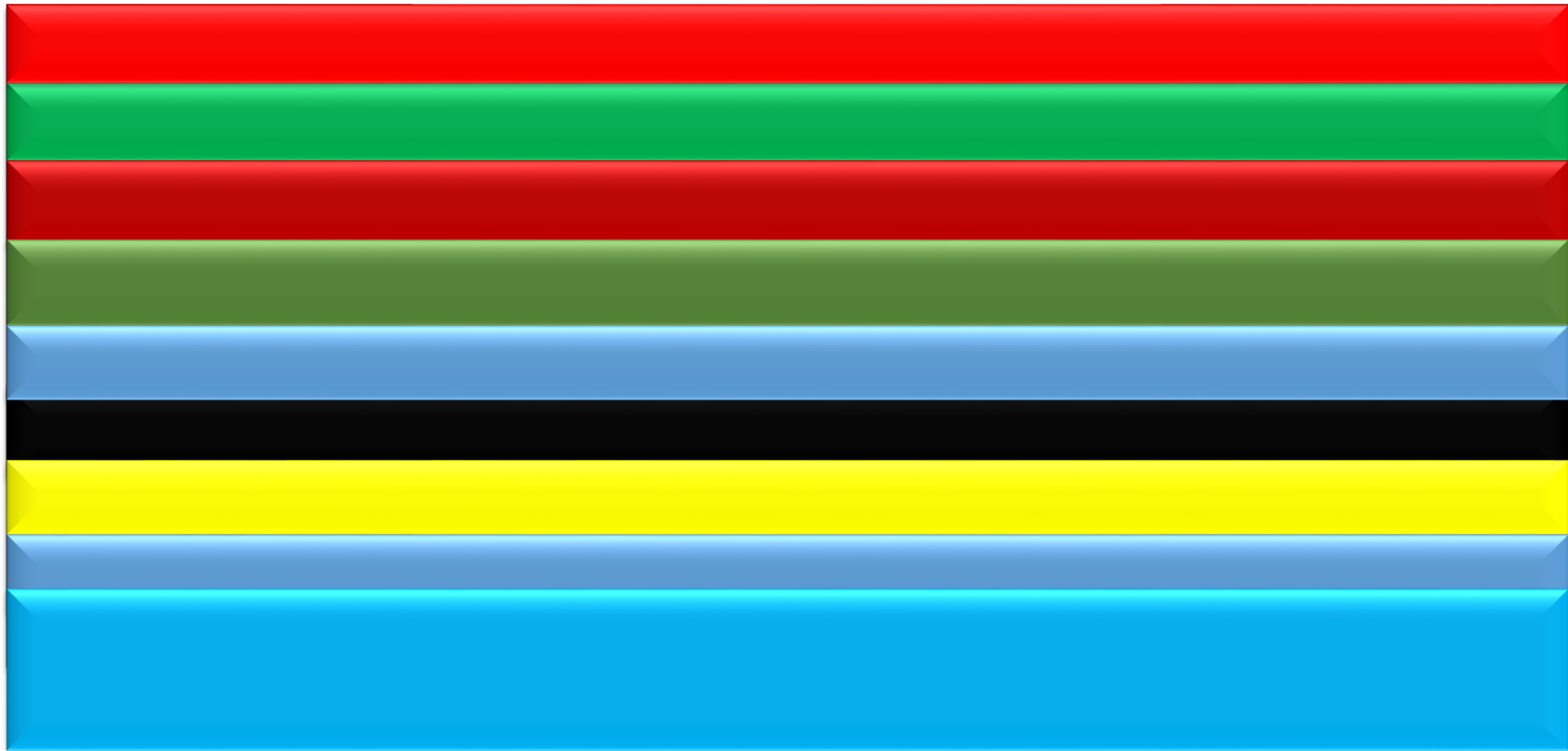
**7.- En todos los momentos de su vida laboral llevará siempre muy visible y en alto el uniforme y el nombre de la empresa para la que trabaja**

**8.- Mantener siempre condiciones de respeto por los estudiantes, el Personal administrativo y visitantes**

**9.- Manifestarse siempre como una persona feliz que la gente piense que esta orgulloso de su trabajo y que usted coloca siempre amor en lo que hace**



**El ser humano que es GENTE es un  
instrumento de paz.**



Somos abiertos a recibir y dar críticas y autocríticas constructivas.

Promovemos espacios lúdicos-formativos que fortalecen el bienestar de la corporación, facilitando la integración entre los funcionarios, promoviendo el concepto de familia en hermandad y respeto por el otro.

Asumimos una buena actitud de servicio con el cliente interno y externo, iniciando con la disposición para recibir, saludar y responder al otro.



Asumimos un comportamiento ético cumpliendo con nuestros horarios y compromisos, generando conciencia colectiva frente a los deberes que adquirimos como funcionarios de Corpocaldas.

Mantenemos una comunicación abierta, respetuosa y asertiva.

Respetamos a los demás, valorando sus diferencias, potencial y experiencia.

Fomentamos relaciones de trabajo en equipo armónicas y productivas, demostrando solidaridad por nuestros compañeros.

**ARTICULO PRIMERO:** Compromiso con el propósito Superior y Visión Corporativa. EL servidor publico de la Corporación actuará en función de:

**MEGA META AL 2031**

“Al 2031 Corpocaldas será el principal promotor del desarrollo sostenible del territorio para el bienestar de las generaciones presentes y futuras”.

**PROPÓSITO SUPERIOR**

“Contribuimos al desarrollo sostenible del territorio, a través de la conservación y uso racional de los recursos naturales y el medio ambiente en el departamento de Caldas, mediante la aplicación de las normas y políticas ambientales, la modernización institucional y el fortalecimiento de la cultura del servicio hacia nuestros grupos de interés, con un talento humano comprometido y calificado”.



**ARTICULO SEGUNDO: HONESTIDAD:** El Servidor Publico de Corpocaldas Actuará siempre con fundamento en la verdad, cumpliendo los deberes con transparencia y rectitud, y siempre favoreciendo el interés general.

**QUÉ NO  
HAGO**

- No le doy trato preferencial a personas cercanas para favorecerlos en un proceso en igualdad de condiciones.
- No acepto incentivos, favores, ni ningún otro tipo de beneficio que me ofrezcan personas o grupos que estén interesados en un proceso de toma de decisiones.
- No uso recursos públicos para fines personales relacionados con mi familia, mis estudios y mis pasatiempos (esto incluye el tiempo de mi jornada laboral, los elementos y bienes asignados para cumplir con mi labor, entre otros).
- No soy descuidado con la información a mi cargo, ni con su gestión.

**QUÉ  
HAGO**

- Siempre digo la verdad, incluso cuando cometo errores, porque es humano cometerlos, pero no es correcto esconderlos.
- Cuando tengo dudas respecto a la aplicación de mis deberes busco orientación en las instancias pertinentes al interior de mi entidad. Se vale no saberlo todo, y también se vale pedir ayuda.
- Facilito el acceso a la información pública completa, veraz, oportuna y comprensible a través de los medios destinados para ello.
- Denuncio las faltas, delitos o violaciones de derechos de los que tengo conocimiento en el ejercicio de mi cargo, siempre.

*"El hombre honesto no teme ni a la luz, ni a las tinieblas" fuller*



**ARTICULO TERCERO: RESPETO:** El Servidor Publico de Corpocaldas Reconoce, valora y trata de manera digna a todas las personas, con sus virtudes y defectos, sin importar su labor, su procedencia, títulos o cualquier otra condición.

**QUÉ  
NO  
HAGO**

- Nunca actúo de manera discriminatoria, grosera o hiriente, en ninguna circunstancia.
- Jamás baso mis decisiones en presunciones, estereotipos, o prejuicios.
- No agredo, ignoro o maltrato de ninguna manera a los ciudadanos ni a otros servidores públicos.

**QUÉ  
HAGO**

- Atiendo con amabilidad, igualdad y equidad a todas las personas en cualquier situación a través de mis palabras, gestos y actitudes, sin importar su condición social, económica, religiosa, étnica o de cualquier otro orden. Soy amable todos los días, esa es la clave, siempre.
- Estoy abierto al diálogo y a la comprensión a pesar de perspectivas y opiniones distintas a las mías. No hay nada que no se pueda solucionar hablando y escuchando al otro.

“No puede haber respeto a los demás si se carece de humildad”.

POR RESPETO  
LLÉVALO  
PUESTO



ARTICULO CUARTO: **COMPROMISO:** El trabajador de Corpocaldas será consciente de la importancia de su rol como servidor público y esta en disposición permanente para comprender y resolver las necesidades de las personas con las que se relaciona en las labores cotidianas, buscando siempre mejorar su bienestar.

**QUÉ  
NO  
HAGO**

- Nunca trabajo con una actitud negativa. No se vale afectar mi trabajo por no ponerle ganas a las cosas.
- No llego nunca a pensar que mi trabajo como servidor es un “favor” que le hago a la ciudadanía. Es un compromiso y un orgullo.
- No asumo que mi trabajo como servidor es irrelevante para la sociedad.
- Jamás ignoro a un ciudadano y sus inquietudes.

**QUÉ  
HAGO**

- Asumo mi papel como servidor público, entendiendo el valor de los compromisos y responsabilidades que he adquirido frente a la ciudadanía y al país.
- Siempre estoy dispuesto a ponerme en los zapatos de las personas. Entender su contexto, necesidades y requerimientos es el fundamento de mi servicio y labor.
- Escucho, atiendo y oriento a quien necesite cualquier información o guía en algún asunto público.
- Estoy atento siempre que interactúo con otras personas, sin distracciones de ningún tipo.
- Presto un servicio ágil, amable y de calidad.

***El compromiso es lo que convierte una promesa en realidad.-***

*Abraham Lincoln.*





**ARTICULO QUINTO: DILIGENCIA:** El Servidor Publico de Corpocaldas Cumple con los deberes, funciones y responsabilidades asignadas al cargo de la mejor manera posible, con atención, prontitud, destreza y eficiencia, para así optimizar el uso de los recursos del Estado.

**QUÉ  
NO  
HAGO**

- No malgasto ningún recurso público.
- No postergo las decisiones y actividades que den solución a problemáticas ciudadanas o que hagan parte del funcionamiento de mi cargo. Hay cosas que sencillamente no se dejan para otro día.
- No demuestro desinterés en mis actuaciones ante los ciudadanos y los demás servidores públicos.
- No evado mis funciones y responsabilidades por ningún motivo.

**QUÉ  
HAGO**

- Uso responsablemente los recursos públicos para cumplir con mis obligaciones. Lo público es de todos y no se desperdicia.
- Cumpro con los tiempos estipulados para el logro de cada obligación laboral. A fin de cuentas, el tiempo de todos es oro.
- Asegurar la calidad en cada uno de los productos que entrego bajo los estándares del servicio público. No se valen cosas a medias.
- Siempre soy proactivo comunicando a tiempo propuestas para mejorar continuamente mi labor y la de mis compañeros de trabajo.

“No dejes para mañana lo que puedas hacer hoy”



**ARTICULO SEXTO: JUSTICIA:** El Servidor Publico de Corpocaldas Actúa con imparcialidad garantizando los derechos de las personas, con equidad, igualdad y sin discriminación.

QUÉ  
NO  
HAGO

- No promuevo ni ejecuto políticas, programas o medidas que afectan la igualdad y la libertad de personas.
- No favorezco el punto de vista de un grupo de interés sin tener en cuenta a todos los actores involucrados en una situación.
- Nunca permito que odios, simpatías, antipatías, caprichos, presiones o intereses de orden personal o grupal interfieran en mi criterio, toma de decisión y gestión pública.

QUÉ  
HAGO

- Tomo decisiones informadas y objetivas basadas en evidencias y datos confiables. Es muy grave fallar en mis actuaciones por no tener las cosas claras.
- Reconozco y protejo los derechos de cada persona de acuerdo con sus necesidades y condiciones.
- Tomo decisiones estableciendo mecanismos de diálogo y concertación con todas las partes involucradas.

“Donde hay poca **justicia** es un peligro tener razón”



**ARTICULO SEPTIMO: TRANSPARENCIA: El servidor Publico de Corpocaldas mantiene una actitud que permite hacer públicas sus actuaciones y sus resultados.**

QUÉ  
NO  
HAGO

- Nunca me apropio de información o elementos de la Corporación.
- No me expreso con ambigüedad.
- Nunca miento.
- Jamás presto un servicio con negligencia a la comunidad.
- No genero desconfianza.
- No permito que presiones indebidas afecten el cumplimiento de mis obligaciones.

Q  
U  
É  
H  
A  
G  
O

- Actúo de forma clara en mi trabajo.
- Siempre actúo de forma honesta, autentica y confiable.
- Manifiesto claramente mis motivaciones, intenciones y objetivos.
- Siempre estoy dispuesto a rendir cuentas e informes de mi trabajo de manera objetiva.
- Manejo y reporto de manera ética, adecuada y responsable la información Institucional.

“La transparencia es para quienes tienen obligaciones públicas y ejercen el poder público. La privacidad es para todos los demás” —

Glenn Greenwald 1967



Transparencia

**ARTICULO OCTAVO: LEALTAD:** EL Servidor publico de Corpocaldas mantiene una devoción a las personas y ciudadanos, al estado, al jefe y al gobernante, a la comunidad, a sus causas y fundamentalmente a si mismo.

<b>QUÉ NO HAGO</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Jamás trato de estar por encima de nadie ni tomar ventaja de situaciones.</li><li>• No denigro de la Entidad en ningún espacio.</li><li>• No promuevo una actitud que vaya en contravía a los principios rectores de la Entidad.</li></ul>
<b>QUÉ HAGO</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Cumpló con lo que me comprometo.</li><li>• Soy una persona leal, sincera, no condescendiente, y ayudo a crecer a mi equipo de trabajo.</li><li>• Soy una persona fiel al proceso Institucional.</li><li>• Defiendo con firmeza las ideas, valores, y compromisos Institucionales.</li><li>• Soy una persona comprometida y coherente con mi quehacer Institucional.</li></ul>

## *Lealtad*

*Si te dijo todo lo que le afligia, si se abrió contigo y te contó cosas que nadie más sabía, si te habló de sus miedos, su traumas y manías, si te mostró el corazón indicando qué partes le dolían... Por favor, después no le abras las heridas aprovechando que te dijo en donde las tenía...*

**ARTICULO NOVENO: DISCIPLINA:** El servidor Publico de la Corporación actuará basado en reglas o normas establecidas y su cumplimiento de manera constante le conducirán a buenos resultados.

**QUÉ  
NO  
HAGO**

- Jamás ejerzo mi actividad laboral sin planearla previamente.
- No dejo empezadas las tareas ni responsabilidades.
- Nunca permito que en mi espacio laboral haya desorden.
- No incumplo los lineamientos fijados por la Corporación.
- No espero a que otros me digan que hacer.

“La disciplina sin libertad es tiranía. La libertad sin disciplina es el caos.” Cullen Hightower

**Q  
U  
É  
H  
A  
G  
O**

- Actúo de manera ordenada en mi quehacer diario.
- Me involucro y defino lineamientos para poder lograr más rápidamente los objetivos y metas.
- Cumpló con normas, horarios, responsabilidades y disposiciones de la Corporación.
- Actúo con autoconfianza y autodeterminación.
- Cumpló con mis obligaciones desde la planeación y organización.



**ARTICULO DECIMO: TRABAJO EN EQUIPO:** El servidor Publico de Corpocaldas esta convencido que el esfuerzo integrado de un conjunto de personas facilita la realización de los proyectos.

**QUÉ NO  
HAGO**

- Nunca desconfío las capacidades de mi equipo de trabajo.
- Nunca permito que se desconozca el trabajo, las opiniones y criterios de las otras personas.
- No acepto que falte comunicación en los diferentes espacios laborales.
- No ignoro los objetivos comunes.

“Son tres las cosas que le diría a un equipo para ayudarlo a mantenerse unido: Cuando algo resulta mal: yo lo hice. Cuando algo resulta más o menos bien: nosotros lo hicimos. Cuando algo resulta realmente bien: ustedes lo hicieron”, Paul “Bear” Bryant.

**QUÉ  
HAGO**

- Divido las tareas para un propósito común.
- Ayudo a tomar las mejores decisiones y a aportar e implementar ideas más brillantes y creativas.
- Fomento la creatividad y la motivación en el equipo de trabajo.
- Facilito y practico la comunicación asertiva al interior de la organización.
- Tomo las decisiones en consenso y de manera participativa.



**ARTICULO DECIMOPRIMERO: SENSIBILIDAD AMBIENTAL:**

El servidor Público de CORPOCALDAS entiende, comprende y es sensible, frente a la afectación que pueden sufrir los componentes ambientales como resultado de los procesos físicos, bióticos y socioeconómicos que se realizan en el territorio.

**QUÉ NO HAGO**

- Nunca permito que falte una actitud de conservación y cuidado del medio ambiente.
- Nunca actúo en contravía a las directrices Ambientales de la Corporación.
- Jamás actúo con indiferencia frente a las situaciones que afectan el medio ambiente.
- No permito la falta de compromiso para generar impactos ambientales positivos.

**Si supiera que el mundo se acaba mañana, yo, hoy todavía, plantaría árboles"**

**QUÉ HAGO**

- Tomo conciencia del Patrimonio Ambiental, coherente con mi discurso y las prácticas ambientales que realizo.
- Entiendo como las acciones antrópicas afectan el medio ambiente y cómo influye en el futuro de las sociedades.
- Promuevo el equilibrio entre las actividades productivas, el bienestar social, desarrollo sostenible y la conservación ambiental.
- Promuevo y comunico aprendizajes para la apropiación de una cultura ambiental.
- Participo de las actividades, iniciativas, programas de educación y sensibilización que adelanta la Corporación relacionadas con el uso eficiente de los recursos naturales.

# Competencias de un servidor publico

Aprendizaje  
continuo

Identificar,  
incorporar y  
aplicar nuevos  
conocimientos  
sobre  
regulaciones  
vigentes,  
tecnologías  
disponibles,  
métodos y  
programas de  
trabajo, para  
mantener  
actualizada la  
efectividad de  
sus prácticas  
laborales y su

- Mantiene sus competencias actualizadas en función de los cambios que exige la administración pública en la prestación de un óptimo servicio
- Gestiona sus propias fuentes de información confiable y/o participa de espacios informativos y de capacitación
- Comparte sus saberes y habilidades con sus compañeros de trabajo, y aprende de sus colegas habilidades diferenciales, que le permiten nivelar sus conocimientos en flujos informales de inter-aprendizaje

→ Visión de contexto



Orientación a resultados

Realizar las funciones y cumplir los compromisos organizacionales con eficacia, calidad y oportunidad

- Trabaja con base en objetivos claramente establecidos y realistas
- Diseña y utiliza indicadores para medir y comprobar los resultados obtenidos
- Adopta medidas para minimizar riesgos
- Plantea estrategias para alcanzar o superar los resultados esperados
- Se fija metas y obtiene los resultados institucionales esperados
- Cumple con oportunidad las funciones de acuerdo con los estándares, objetivos y tiempos establecidos por la entidad
- Gestiona recursos para mejorar la productividad y toma medidas necesarias para minimizar los riesgos

Orientación al usuario y al ciudadano

Dirigir las decisiones y acciones a la satisfacción de las necesidades e intereses de los usuarios (internos y externos) y de los ciudadanos, de conformidad con las responsabilidades públicas asignadas a la entidad

- Valora y atiende las necesidades y peticiones de los usuarios y de los ciudadanos de forma oportuna
- Reconoce la interdependencia entre su trabajo y el de otros
- Establece mecanismos para conocer las necesidades e inquietudes de los usuarios y ciudadanos
- Incorpora las necesidades de usuarios y ciudadanos en los proyectos institucionales, teniendo en cuenta la visión de servicio a corto, mediano y largo plazo
- Aplica los conceptos de no estigmatización y no discriminación y genera espacios y lenguaje incluyente
- Escucha activamente e informa con veracidad al usuario o ciudadano

Medico Veterinario  
Javier Antonio Valbuena

Buen día, doctor Javier, atendiendo a nuestra función de trabajar turnos nocturnos y dominicales, nosotros los operarios del Centro Fauna Silvestre "CEFAS" Hemos decido no programar turnos hasta no tener de forma oficial una resolución por parte del área administrativa y financiera, donde nos den claridad sobre cuándo nos van a empezar a hacer el ajuste del salario ordenado por el gobierno nacional y que nos digan en cuanto quedarán los recargos nocturnos y dominicales además que nos digan si nos los van a pagar en dinero o en especie (tiempo). Esta situación nos tiene muy afectados Psicológicamente porque la vida está muy cara y no hemos podido incluir en nuestras obligaciones en el hogar, el aumento salarial que ya se decretó hace un mes y ustedes nada que nos informan.

Atentamente:

Manuel Fernando Rodriguez Largo  
Pedro Manuel Santisteban Montes  
Pablo Felipe Montero

<p>Compromiso con la organización</p>	<p>Alinear el propio comportamiento a las necesidades, prioridades y metas organizacionales</p>	<ul style="list-style-type: none"><li>· Promueve el cumplimiento de las metas de la organización y respeta sus normas</li><li>· Antepone las necesidades de la organización a sus propias necesidades</li><li>· Apoya a la organización en situaciones difíciles</li><li>· Demuestra sentido de pertenencia en todas sus actuaciones</li><li>· Toma la iniciativa de colaborar con sus compañeros y con otras áreas cuando se requiere, sin descuidar sus tareas</li></ul>
---------------------------------------	---	--

## Trabajo en equipo

Trabajar con otros de forma integrada y armónica para la consecución de metas institucionales comunes

- Cumple los compromisos que adquiere con el equipo
- Respetar la diversidad de criterios y opiniones de los miembros del equipo
- Asume su responsabilidad como miembro de un equipo de trabajo y se enfoca en contribuir con el compromiso y la motivación de sus miembros
- Planifica las propias acciones teniendo en cuenta su repercusión en la consecución de los objetivos grupales
- Establece una comunicación directa con los miembros del equipo que permite compartir información e ideas en condiciones de respeto y cordialidad
- Integra a los nuevos miembros y facilita su proceso de reconocimiento y apropiación de las actividades a cargo del equipo

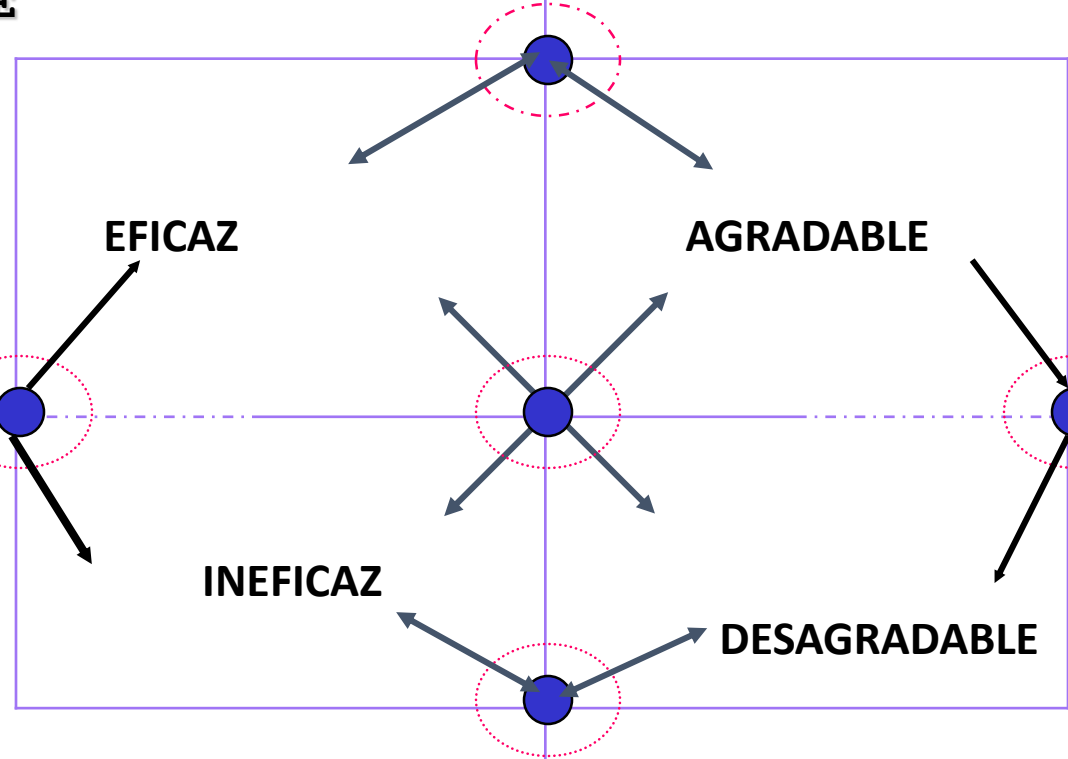
## Adaptación al cambio

Enfrentar con flexibilidad las situaciones nuevas asumiendo un manejo positivo y constructivo de los cambios

- Acepta y se adapta fácilmente a las nuevas situaciones
- Responde al cambio con flexibilidad
- Apoya a la entidad en nuevas decisiones y coopera activamente en la implementación de nuevos objetivos, formas de trabajo y procedimientos
- Promueve al grupo para que se adapten a las nuevas condiciones

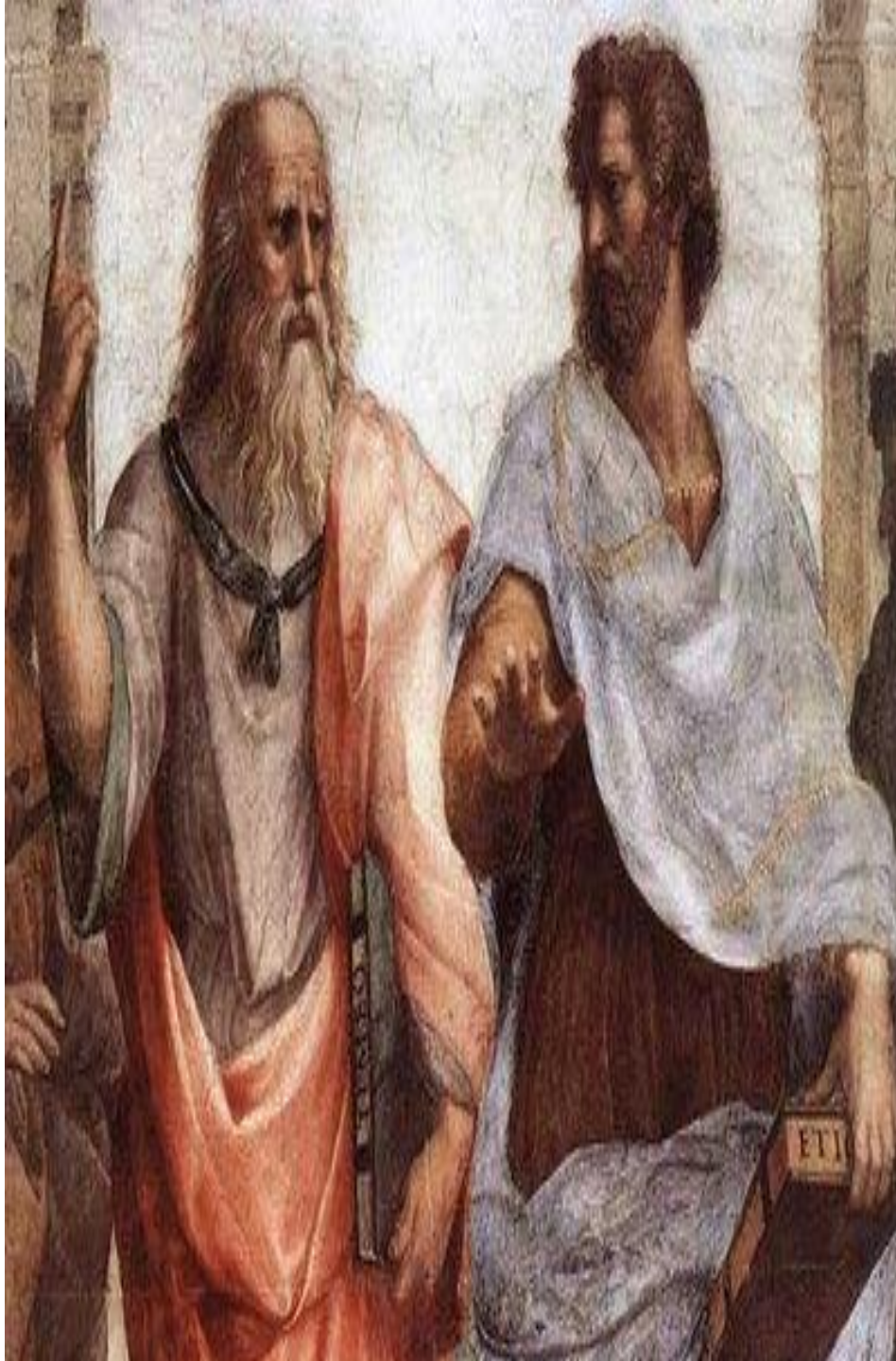
UN VENDEDOR  
DE SERVICIO DE  
RENDIMIENTO  
VARIABLE E  
INFLUENCIABLE

PUNTO MÁXIMO EN  
UNA ESTRATEGIA DE  
ATENCIÓN AL CLIENTE



UN VENDEDOR  
DE SERVICIO DE  
TEMPERAMENTO  
VARIABLE

PUNTO FATAL PARA  
LA ORGANIZACIÓN



*“Cualquiera puede enfadarse, eso es algo sencillso. pero enfadarse con la persona adecuada, en el grado exacto, en el momento oportuno, con el propósito justo y del modo correcto, eso, ciertamente no resulta sencillso”*

*ARISTOTELES  
(Ética a Nicómaco)*



# Acuerdos básicos de Comunicación

**Sea impecable con sus palabras**



**Tomarse nada personal**



Agresión verbal,  
¿Quién dice que no lastima?

**No hacer posiciones  
personales definitivas**

*Verdades  
absolutas*



**Haz siempre tu máximo  
esfuerzo**



