

# HAZ VALER TU PROFESIONALIDAD

CON LA FINANCIACIÓN DE:



FUNDACIÓN  
PARA LA  
PREVENCIÓN  
DE RIESGOS  
LABORALES

<http://www.funpr.es>



CON LA FINANCIACIÓN DE:



FUNDACIÓN  
PARA LA  
PREVENCIÓN  
DE RIESGOS  
LABORALES

<http://www.funpri.es>

ENTIDADES SOLICITANTES:



**FEHR**  
Federación Española de  
**HOSTELERÍA**



**CEHAT**  
CONFEDERACIÓN ESPAÑOLA DE HOTELES  
Y ALOJAMIENTOS TURÍSTICOS



**fecoht** **CCOO**  
comercio, hostelería y turismo

ENTIDAD EJECUTANTE:



Plan de actuación integral para la promoción de habilidades sociales entre los Trabajadores y empresas del sector hostelería en el ámbito laboral y frente a Terceros. IS-0073/2011. Depósito Legal: 39370-2012

Reedición financiada con cargo a las acciones IS-0045/2013 e IS-0046/2013.

EJECUTANTE:



---

## HABILIDADES SOCIALES

1. Somos profesionales.
  2. El respeto entre cliente y profesional ha de ser mutuo
  3. Expresate de forma segura y educada ante el cliente.
  4. Comunícate con el cliente de forma positiva
  5. Valora las opiniones de los clientes sin que te afecten a nivel personal
  6. Ante un cliente conflictivo piensa en ti y adopta la actitud que incrementa tu seguridad.
  7. No llesves a lo personal una descalificación del cliente.
  8. Ante un insulto, hazte respetar. Muestra tu desacuerdo y ofrece al cliente una salida a la situación pensando en tu seguridad.
  9. Evita el tema que genera la discusión.
  10. Tu labor es muy importante, hazla valer.
-

---

En tu labor diaria...

actitud  
positiva.

Eres un profesional  
de la hostelería y  
realizas tu tarea de la  
mejor manera.

¡No lo dudes!

---

- 
- Busquemos la solución, no el enfrentamiento.
  - Centrate en el problema, no en la persona
  - No lo tomes como una cuestión personal
  - Cerremos el conflicto, con una actitud abierta.
  - Ante un cliente conflictivo piensa en ti y adopta la actitud que incrementa tu seguridad.
  - No cedemos nuestra dignidad, protegemos nuestra seguridad.
-

---

● ● ●

## ANTE UNA SITUACIÓN DE CONFLICTO:

- Escucha con atención
- Mantén la calma
- Busca una salida que cierre el conflicto, pensando siempre en tu seguridad.
- La situación de conflicto, no es algo personal.
- Comunica de modo positivo.

