



# Habilidades de valor añadido

**SERVICIOS DE  
ASISTENCIA**

**Módulo de aprendizaje  
Para  
Auto-Aprendices & Facilitadores**

# TABLA DE CONTENIDOS

**Introducción**

---

**¿Por qué necesita servicios de asistencia?**

---

**Tipos de servicios de asistencia**

---

**Habilidades de valor añadido para los servicios de asistencia**

---

**Actividad**

---

**Observaciones finales**

---



# SERVICIOS DE ASISTENCIA

Habilidades de valor añadido

## Introducción

La asistencia es una palabra francesa, lo que significa un acto de ayuda o apoyo. Según la definición del diccionario, la asistencia es una acción de ayudar a alguien compartiendo trabajo u ofreciendo apoyo proporcionando recursos para ayudar a alguien.

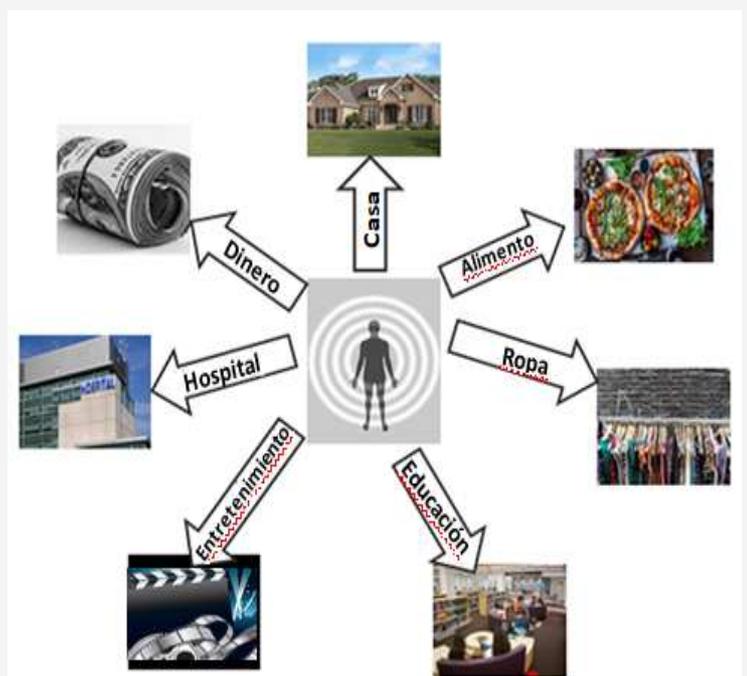
Precisamente, La Asistencia es un apoyo donde la persona ayuda en la realización de alguna actividad / trabajo / un acto.



El filósofo griego Aristóteles mencionó que "el hombre es un animal social y no puede vivir solo". En otras palabras, todos estamos conectados y dependemos unos de otros para satisfacer nuestras necesidades. Dependemos de muchas personas para nuestro sustento.

Por lo tanto, Todos nosotros necesitamos ayuda o apoyo en el día a día que sea personal o profesional. Una cadena de personas nos ayuda a completar nuestras necesidades.

Por ejemplo, las necesidades mínimas de un individuo se muestran a continuación:



# SERVICIOS DE ASISTENCIA

Habilidades de valor añadido

Como se muestra en la imagen, hay una cadena de personas, asociadas para satisfacer las necesidades de un individuo de varias maneras. En líneas similares, las actividades profesionales también requieren una asociación de personas para completar las actividades con éxito y a tiempo.

## ¿Por qué necesita servicios de asistencia?

Esencialmente, se requieren servicios de asistencia cuando hay—

✦ **Un marco temporal para la actividad / tarea**



✦ **Necesita experiencia**



**Necesita recursos**

**APOYO Y RECURSOS**

# SERVICIOS DE ASISTENCIA

Habilidades de valor añadido

## Tipos de servicios de asistencia

Sin embargo, está claro que la asistencia es una ayuda. Uno puede proporcionarlo por presencia física o virtual.

La presencia física significa cuando una persona está presente en el lugar y proporcionar apoyo según sea necesario.

La presencia virtual significa cuando un individuo proporciona asistencia a través de la tecnología: en cualquier lugar, en cualquier momento.

En el escenario actual, la asistencia virtual es más práctica en cuanto a la presencia física. En cualquier negocio se llevan a cabo diversas actividades con la asistencia de partes interesadas internas y externas. Por lo tanto, uno debe centrarse en ciertas habilidades que pueden aumentar la eficiencia del trabajo apoyado por varios grupos de personas. Hablemos de esas habilidades .....



# SERVICIOS DE ASISTENCIA

Habilidades de valor añadido

## Habilidades de valor añadido para los servicios de asistencia

**Habilidades de Comunicación**, es la columna vertebral de cualquier tipo de servicios de asistencia. Es importante para una persona que necesita asistencia o proporciona servicios de asistencia. Una persona con buenas habilidades de comunicación es capaz de articular información claramente relacionada y requisitos, límites o limitaciones (si los hay).

Aquí la comunicación incluye verbal y escrita, que es aplicable para la asistencia física y virtual. Algunos de los ejemplos se muestran a continuación:



# SERVICIOS DE ASISTENCIA

Habilidades de valor añadido

## Habilidades de valor añadido para los servicios de asistencia

**La comunicación** es una característica regular de dos vías que puede ser formal o informal. Una comunicación exitosa significa transmitir la información prevista al final del receptor. Por lo tanto, debe asegurarse de que el proceso de comunicación tiene que ser simple y preciso. Esto ayudará al receptor a entender y responder.



Funciones efectivas de comunicación en el lugar de trabajo en cuatro capacidades-

- escuchar
- para hablar en tono suave
- para aclarar puntos
- ser acomodaticia

Estas habilidades ayudarán a mejorar la relación con los subordinados y mejorar la eficiencia operativa. Además, una buena comunicación da confianza y ayuda a desarrollar un entorno de trabajo colaborativo.

## PALABRAS QUE DEBE EVITAR O USAR EN LA COMUNICACIÓN EN EL LUGAR DE TRABAJO

Una comunicación eficaz te ayuda en gran medida a expresar emociones y sentimientos. Por lo tanto, el comportamiento de la sentencia y las palabras negativas deben evitarse en el lugar de trabajo, ya que pueden dar lugar a un fallo en la comunicación. Por ejemplo palabras como - "perezoso", "pensamiento tonto", "pero". 'reverso', 'porque', 'formas cortas/ abreviaturas', etc. [www.clrn-shr.com](http://www.clrn-shr.com)



# SERVICIOS DE ASISTENCIA

Habilidades de valor añadido

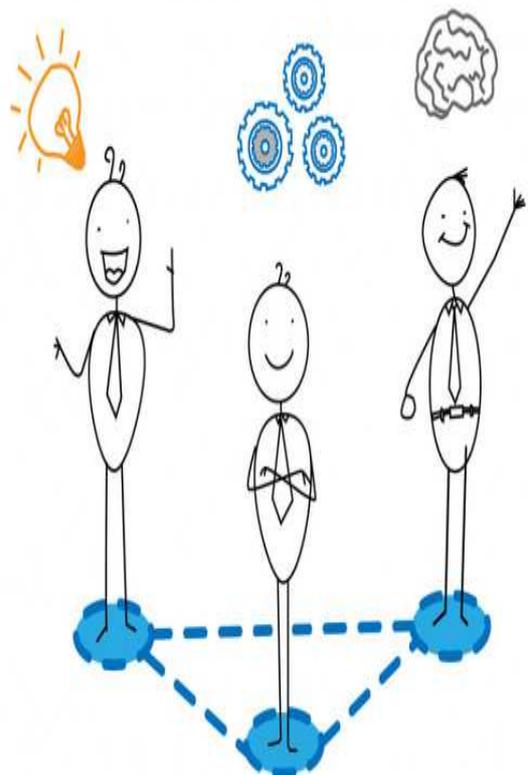
## Habilidades de valor añadido para los servicios de asistencia

**Habilidades interpersonales** , significa una capacidad para interactuar o relacionarse con otros (partes interesadas / miembros del equipo). Es una de las habilidades para llevarse bien con personas asociadas o miembros del equipo mientras ofrece servicios de asistencia. Además de la comunicación, incluye habilidades como la colaboración, la receptividad, la escucha, la asertividad y la sensibilidad.

Estas habilidades cierran la brecha entre los equipos o miembros del equipo y también le ayudarán a ser accesible, a conectarse con el equipo / clientes / partes interesadas y trabajar juntos. Recuerda siempre 'piensa antes de hablar'.

### ¿COMO DESARROLLAR HABILIDADES INTERPERSONALES?

- ✓ Escuchar, o ver documentales
- ✓ Contribuir o participar en las actividades oficiales en lugar de ser un espectador pasivo
- ✓ Proporcionar opinión orientada a la solución y también reconocer la opinión de otros
- ✓ Mantenga la calma y siga las etiquetas de la oficina
- ✓ Mantener perspectivas optimistas
- ✓ Sobre todo, cree en ti mismo



# SERVICIOS DE ASISTENCIA

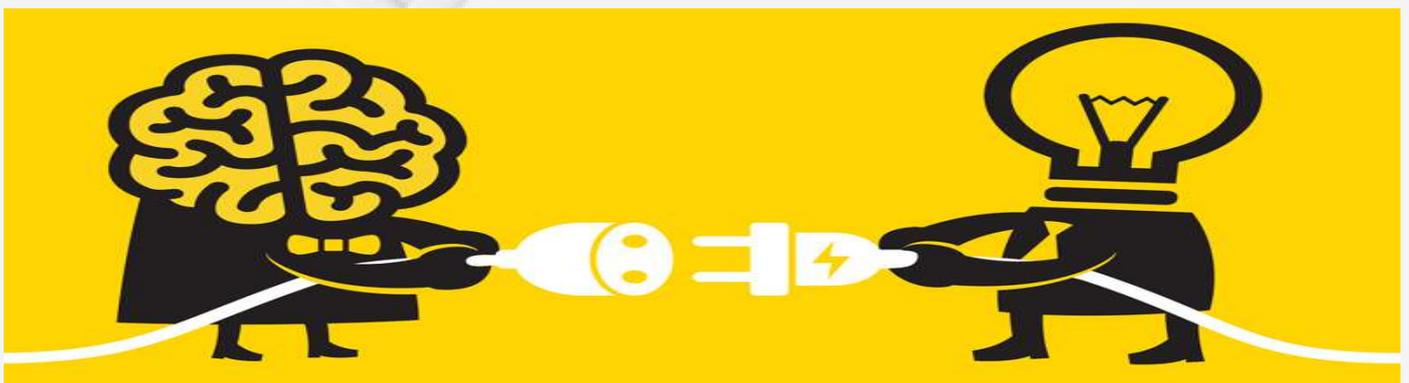
Habilidades de valor añadido

## Habilidades de valor añadido para los servicios de asistencia

**Actualización de Conocimientos**, es necesario que un individuo, así como las partes interesadas asociadas actualicen los conocimientos en su área respectiva. Esto puede ayudar a las partes interesadas a ofrecer servicios de asistencia productiva. Por ejemplo, su organización está en proceso de desarrollar nuevos productos, como asistente de marketing, debe recopilar información más reciente relevante del mercado y proporcionarla a las personas respectivas. En un verdadero sentido, usted está ofreciendo asistencia al compartir conocimientos relevantes. Sin embargo, como parte interesada de una organización, puede estar ayudando a diversas actividades, como—

- Administración
- Recursos humanos
- Finanzas y Contabilidad
- Fabricación
- Formación y Asesoramiento
- Experiencia técnica

Como individuo, puede utilizar varios recursos que están disponibles, en su lugar de trabajo para obtener conocimiento, algunos de ellos se dan aquí.



# SERVICIOS DE ASISTENCIA

Habilidades de valor añadido

## Habilidades de valor añadido para los servicios de asistencia



### FUENTES PARA ACTUALIZAR EL CONOCIMIENTO

- ✓ Recursos en línea relevantes
- ✓ Participación en conferencias / webinar
- ✓ Conéctese con la red Profesional
- ✓ Formación (para las últimas herramientas y técnicas donde sea necesario)



# SERVICIOS DE ASISTENCIA

Habilidades de valor añadido

## Habilidades de valor añadido para los servicios de asistencia

**Habilidades de Gestión de la Situación**, Significa encontrar solución por proceso adhoc o mediante el desarrollo de herramientas para un escenario específico. Uno puede enfrentar muchos desafíos mientras ofrece servicios de asistencia en el lugar de trabajo. En tales situaciones, la gente necesita analizar y encontrar rápidamente una solución. Cuanto más gestiones los desafíos, más perfeccionas las habilidades de gestión. Por lo tanto, debe centrarse en-

- Solución rápida
- Máxima eficiencia
- Alta productividad

Puede seguir un perfora-abajo para lograr resultados exitosos. Es muy común en la gestión de proyectos.

### Qué es perfora-abajo Enfoque?

Es un enfoque eficaz para entender la situación y seguir dividiéndola en pequeñas etapas para obtener una solución rápida. Este enfoque también minimiza la complejidad de la situación. El proceso le permite pensar, analizar en cada etapa y finalmente avanzar, si todo es según sus expectativas, de lo contrario modificarlo.



# SERVICIOS DE ASISTENCIA

Habilidades de valor añadido

## Habilidades de valor añadido para los servicios de asistencia

**Creatividad**, significa algo nuevo o imaginativo que puede agregar valor en el trabajo/actividad. Es un proceso donde se pueden aplicar nuevas ideas para llevar a cabo servicios diarios / trabajo. En resumen, la creatividad es una combinación de conocimiento y compromiso. Un profundo conocimiento nos permite generar nuevas técnicas para llevar a cabo el trabajo. Aquí tienes que centrarte en -

- Compromiso – involucrarse a sí mismo y a otros miembros preocupados para contribuir en el proceso.
- Eficiencia - no pierdan tiempo en planificación o discusión innecesaria, sino que tomen medidas.
- Excelencia- siempre se centran en la formación y el aprendizaje no asociativo.

Por ejemplo – Si está lloviendo, usted tiene que protegerse mediante el uso de paraguas o impermeable en lugar de perder tiempo en la comprobación del pronóstico del tiempo.

Además, al mismo tiempo que ofrece servicios de asistencia, tiene que lograr los objetivos establecidos. Al final del día la finalización exitosa del trabajo es su creatividad.



# SERVICIOS DE ASISTENCIA

Habilidades de valor añadido

## Actividad

Esta actividad puede ayudar a fomentar la creatividad y desarrollar el pensamiento para la decisión basada en la situación.

Proporcione a cada participante una impresión de la IMAGEN-A dada. Pídales que dibujen tantos triángulos como puedan dibujar sin levantar la punta de la pluma. También no se les permite dibujar la línea en el mismo camino de nuevo, significa una sola visita en un camino.

Tiempo – 10 Minutos

**Observaciones** : La creatividad es posible en cualquier situación, sólo usted necesita pensar y centrarse en la situación. De hecho, tales actividades también pueden hacer que la gente piense más allá de los límites.

Como facilitador, asegúrese de que los participantes escuchen las instrucciones cuidadosamente.

Permita que los participantes den la oportunidad de aplicar sus ideas. Por ejemplo, las personas pueden usar dos bolígrafos de diferentes colores.



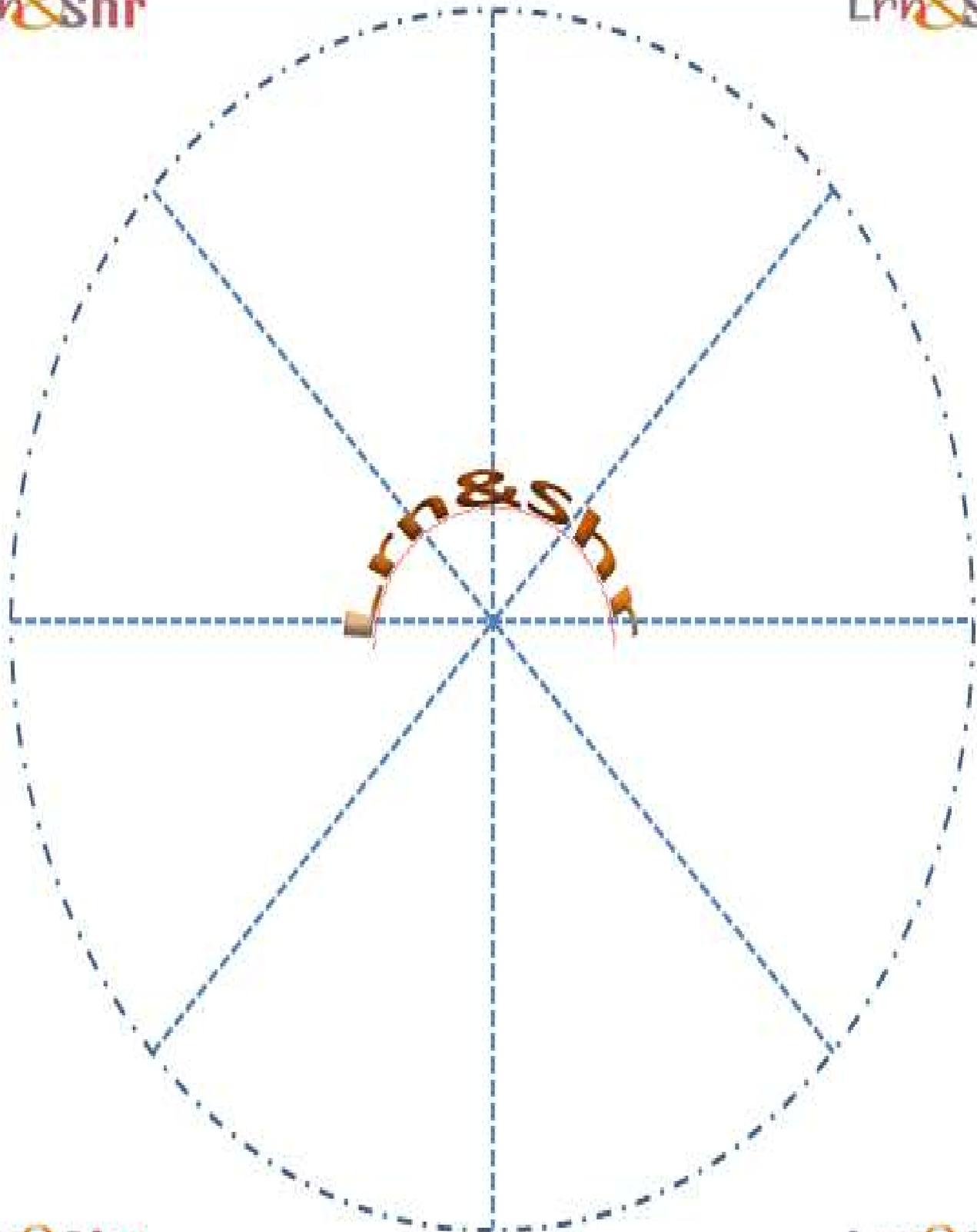
# SERVICIOS DE ASISTENCIA

Habilidades de valor añadido

## IMAGEN-A

Lrn&Shr

Lrn&Shr



Lrn&Shr

Lrn&Shr

# SERVICIOS DE ASISTENCIA

Habilidades de valor añadido



## Observaciones finales

Este módulo ayudará a guiar a las personas que gestionan y ofrecen diversos tipos de servicios. Además, no existe un método correcto o incorrecto para usar habilidades en el trabajo. Debe centrarse en el enfoque eficaz y eficiente para completar el trabajo.

Aparte de las habilidades discutidas aquí, es necesario tener paciencia, improvisación de flexibilidad y persuasión también. Wayne Mansfield, Director Australiano de Negocios de Marketing Directo declaró-

**"El futuro pertenece a los que aprenden, Desaprender Y Volver a aprender."**

Aunque tienes habilidades incorporadas, necesitas aplicarlas y, experiencia, Por ejemplo- Puede hacer una declaración de muchas maneras como se muestra a continuación-

**Los gorriones pueden volar.**

**Los gorriones tienen alas para volar.**

**Las aves tienen alas para volar y los gorriones son aves.**

Además, es importante gestionar los servicios y desafíos con una mentalidad positiva.

**"Cada día ofrece muchas oportunidades para aprender"**

# SERVICIOS DE ASISTENCIA

Habilidades de valor añadido



Buscar módulos de aprendizaje y artículos en varios idiomas

Visita en: [www.clrn-shr.com](http://www.clrn-shr.com)

or

Correo electrónico :

[clrnandshr@gmail.com](mailto:clrnandshr@gmail.com)