



SERVICIO ATENCIÓN AL CLIENTE 1-2do medio

Fecha: 03 al 14 de agosto

Objetivo: Comprender la importancia de la comunicación en la oficina, valorando la comunicación entre los funcionarios de la empresa.

Observación: las reuniones bien llevadas nos pueden aportar beneficios, ayudan a los equipos a comunicarse, se aprende a compartir opiniones opuestas, mejora la calidad de las decisiones, se acercan posiciones y se crea sinergia de equipo (trabajo en equipo).

ITEM I. Leer y comprender la siguiente situación que suele ocurrir en una empresa. Después de leído el texto tratar de contestar las preguntas que se formulan al final.

“Luis, Jefe del Depto. de Cobranza de Agropecuaria S. A., trabaja con el Jefe del Depto. de Administración, hace ya bastantes días que no despachan juntos y está preocupado. Le anula las citas sin previo aviso. En la última reunión, Luis tuvo una discusión con su Jefe ante el resto de los asistentes y desde entonces que ya no le ha convocado a ninguna otra. Muchos de los asuntos que hasta ahora trataba con él, los despacha directamente con sus propios subordinados. Siente que lo deja de lado.

Al entrar ayer en el comedor, Luis sintió la mirada de un grupo que cuchicheaba y al verlo se disgregaron. Mientras estaba comiendo, apareció el Jefe de Personal que casualmente fue a sentarse con él, y entre otras cosas sin importancia, o al menos así lo aparentaba, le preguntó cuántos días hacía que su jefe no le convocaba a las reuniones.

Hoy Luis ha recibido una nota en la que se le convoca a una reunión con el Jefe de Personal y el Jefe de Administración. En la Tabla del día se trata de la reestructuración administrativa de la empresa y de la incorporación de un nuevo Jefe de Cobranza.

Luis piensa en que quizás le cambien de puesto debido al enfrentamiento que tuvo con su jefe.”

Actividad: Responder las siguientes preguntas.

1. ¿Cuál es el tema central del texto leído?
.....
.....

2. ¿Quiénes son los participantes en este caso planteado?
.....
.....

3. ¿Cuál es el principal problema que se presenta en este caso?
.....
.....

4. ¿Pensando en el Organigrama de la empresa, el Jefe del Depto. de Cobranza y el Jefe del Depto. de Administración son cargos del mismo nivel jerárquico? Fundamente su respuesta.
.....
.....

5. ¿Qué rol cumple el Jefe de Recursos Humanos en esta historia?
.....
.....

6. ¿Finalmente, hubo una reunión? Fundamente su respuesta.
.....
.....

7. ¿Quién convoca a quién en esta reunión?
.....
.....