

# Baraja



OPAIN EL  ORADO

Nuevo mundo. Nuevas conexiones.



# Servir

**es una filosofía de vida  
que practicas a diario,  
es quién eres,  
no solo lo que haces.**

# Te damos la ¡Bienvenida!

Esta baraja está pensada para que la lleves **“bajo la manga”** y tengas a mano los aprendizajes de nuestra escuela y así, puedas practicarlos a diario.

## ¿Cómo usarlas?

1. Descárgarlas en tu celular.
2. Vas a encontrar categorías así:

**1. Conceptos para recordar**

**2. Herramientas**

**3. Reflexiones**

**4. Retos para practicar**



Es **la práctica diaria**  
y **asumir nuevos retos**  
lo que te llevan a prestar un  
servicio memorable,

**¿comenzamos?**



# Recuerda

La emoción  
me lleva a  
una acción



# Herramienta

## Gestión de Emociones

### MODELO 5As

#### **Auto-conciencia:**

¿Cómo me siento?  
¿Por qué respondo así?

#### **Auto-aceptación:**

Reconozco y acepto la emoción.

#### **Auto-regulación:**

Expreso mi emoción de forma consciente.

#### **Auto-indagación:**

Reviso mis creencias.  
¿Cuál es la historia que me cuento?

#### **Auto-expresión:**

Poder hablar de lo que siento con la persona indicada en el momento y espacio adecuado.

# Reflexión

¿Responder o reaccionar?

¿En quién me transformo cuando estoy estresado?

El autoconocimiento y la gestión de las emociones son claves para transformar la manera de responder sin reaccionar.



# Reto

## Hoy elijo

# RESPONDER (NO REACCIONAR)

Controlo mis emociones en  
lugar de que ellas me  
controlen.





# Recuerda

**Practico la  
empatía  
cuando:**

Me conecto con el cliente e  
identifico: Cómo se siente,  
qué le preocupa y qué necesita



# *Herramientas para practicar la empatía*

- 1. Sonreír**
- 2. Mirar a los ojos**
- 3. Escuchar**
- 4. Ofrecer ayuda**



# Reflexión

¿Me anticipo a  
ofrecer ayuda  
y sirvo a quién  
me lo pide?

Elige comportarte  
**PROACTIVAMENTE**



**Reto**

**Hoy**  
**me reto a**  
**conocer a**  
**alguien nuevo**  
**y generar una**  
**conversación**



# Recuerda

## Comuni- cación asertiva

Es la habilidad de expresarme de manera clara, directa y respetuosa, manteniendo una actitud de apertura y escucha.



# Herramienta

**Activo** todos

## MIS SENTIDOS

para percibir lo que me  
quieren decir sin hablar...

**Identifico:**

**Gestos**

**Miradas**

**Posturas**

**Acciones...**



# Reflexión

Sabías que...

# Lenguaje NO VERBAL

Influye en más de un 50% en una interacción, es vital para identificar estados y actitudes personales.



# Reto

Es momento de ser consciente de lo que expresas de manera no verbal:

Hoy vigila tu mirada, tus expresiones y postura:  
¿Qué estás comunicando sin hablar?





# Recuerda

El conflicto no es negativo,  
depende de...

**cómo  
respondas  
y cómo lo  
gestiones**



# *Herramientas para gestionar el conflicto*

- 1. Mantén la calma**
- 2. Escucha**
- 3. Analiza y ofrece  
posibles soluciones**
- 4. Escala la situación  
de ser requerido**



# Reflexión

¿Cuál fue el  
último conflicto  
que tuviste?

¿Qué aprendiste?

¿Qué te hace sentir orgullo de  
la manera en que gestionaste  
este conflicto?

¿Qué podrías haber hecho  
diferente?



# Reto

## ¿Tienes alguna conversación valiente pendiente?

Prepárala, **identifica cómo te hace sentir la situación**, qué esta en tu control para mejorarla y busca alternativas.

Atrévete esta semana generar esa conversación que has estado evadiendo.



# Recuerda

¿Qué implica  
una actitud de  
servicio en  
Opain?

Una mentalidad de mejora continua:  
Aprender de los errores y buscar formas  
de mejorar la experiencia del cliente.



# ***Herramientas para un servicio memorable***

- 1. Saludar**
- 2. Ser amable**
- 3. Ofrecer ayuda (anticiparse)**
- 4. Escuchar**
- 5. Proporcionar información clara**
- 6. Empatizar**
- 7. Dar las gracias**
- 8. No prometer**
- 9. Tratar a cada cliente como un alguien único y especial.  
(Sin caer en los extremos)**
- 10. Inspirar confianza**



# Reflexión

## ¿Cómo identificar una experiencia memorable para OPAIN?

Genera agradecimiento

Genera sorpresa

Excede las expectativas



# Reto

¿Qué herramientas de servicio se te facilitan, cuáles se te dificultan?

Potencializa aquellas que ya haces bien y continúa trabajando en las que puedes mejorar, **recuerda todo empieza por ti.**





# Ahora a ¡A practicar!



OPAIN EL  ORADO

Nuevo mundo. Nuevas conexiones.