

Habilidades de comunicación

Establecer una conexión con la persona a la que está entrevistando

Ser abiertos y amigables

Preséntese, diga quién es usted y de qué se trata la discusión. Pregunte al usuario cómo le gusta que le llamen, por ejemplo, apellido con título (Sr./Sra., etc.), nombre de pila o nombre abreviado Sr. House, Michael o Mike.

Explique que en cualquier momento que el usuario del servicio quiera detenerse, puede avisarle y eso está bien.

Presentación de la entrevista



- Preséntese
- Ser apropiado de manera apropiada
- Explicar el objetivo de la entrevista

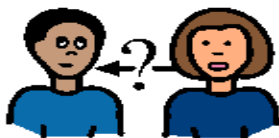
Tener el control de la entrevista



- Manténgase a cargo de la entrevista. Si cree que no han respondido a la pregunta que usted hizo, pregúntele de nuevo a la persona a la que está entrevistando... Asegúrese de que las preguntas hayan sido contestadas

- Al final, resume lo que sientes que son los temas clave de la entrevista y repítelos para hacerles saber que entiendes lo que están diciendo y darles la oportunidad de corregir cualquier malentendido. Que confirmen que esto es correcto.
- Maneje el tiempo - esto le ayuda a usted y a ellos

Recopilación de información



- Usted debe recopilar información utilizando preguntas abiertas, cerradas y de sondeo. El capacitador le explicará cuáles son estos diferentes tipos de preguntas.
- Haga un seguimiento de la pregunta con más información si necesita

y suministro de información



- Asegúrese de que la información que proporcione sea apropiada y precisa.
- Esté al tanto de las preguntas y consultas que los clientes probablemente le harán.

Cierre de la entrevista

- Asegúrese de que el usuario del servicio se quede con una buena impresión de su conversación y sienta que ha recibido un trato justo.
- Sea claro sobre los siguientes pasos y lo que sucederá con la información compartida

Habilidades de escucha

No es fácil convertirse en un buen oyente, y es un trabajo duro. Pero si haces el esfuerzo hay muchos beneficios. Los beneficios para el buen oyente son:

- Una mejor comprensión de lo que dice el orador
- Mejores relaciones - porque usted entiende mejor y la gente apreciará su atención e interés.
- Ser mejor en la resolución de problemas

Preguntas abiertas

Las preguntas abiertas fomentan la discusión.

Es mejor hacer preguntas abiertas de "qué/cómo/por qué", en lugar de preguntas "cerradas" de "sí/no", a menos que se requiera una confirmación específica sobre un punto.

Las preguntas abiertas tienden a tranquilizar a la gente, muestran interés y les dan la oportunidad de explicar las cosas con sus palabras. Las preguntas abiertas generan buenas opiniones, actitudes y sentimientos y animan a la gente a hablar. Le permiten encontrar información sin necesidad de interrogar.

EJEMPLO DE PREGUNTAS ABIERTAS

¿Cómo describiría sus necesidades de apoyo? /¿Puede describir sus necesidades de apoyo?

¿Puede describir sus necesidades de vivienda?

¿Qué opina del nuevo sistema Gateway?

Preguntas cerradas

Las preguntas cerradas no siempre son malas. A veces es necesario utilizar preguntas cerradas para ayudar a comprobar la comprensión.

Las preguntas cerradas limitan las respuestas - todo lo que probablemente obtendrá es sí, no, no sabe o una información específica. De hecho, desaniman a la gente a hablar

Si utiliza una pregunta cerrada, puede hacer un seguimiento con una pregunta de sondeo para profundizar y obtener más información.

EJEMPLO DE PREGUNTAS CERRADAS

¿Cuál es su nombre?

¿Cuánto tiempo has vivido allí?

Preguntas de sondeo o extensión de preguntas

Las preguntas de sondeo

son.....
.....

EJEMPLO DE PREGUNTA DE SONDEO

¿Puede contarme más sobre la evolución de sus alquileres atrasados?

Preguntas para la reflexión

Las preguntas reflexivas son

EJEMPLO DE PREGUNTA REFLEXIVA

¿Cómo fue eso desde tu punto de vista?

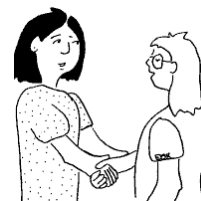
Preguntas hipotéticas

Las preguntas hipotéticas son

EJEMPLO DE PREGUNTA HIPOTÉTICA

Si pudiera diseñar/describir un servicio que satisfaga sus necesidades, ¿cómo sería el servicio?

¡Recuerda! Un "buen" comunicador.....



- **Escucha**
- **Es sensible a los sentimientos**
- **Es capaz de evitar apresurar la entrevista/sesión pero se mantiene dentro de los tiempos establecidos.**
- **Puede hacer más preguntas para obtener más información**
- **Es capaz de comprobar lo que se ha dicho y de dar una respuesta constructiva**
- **Trata a las personas de manera justa pero respeta que las personas tienen necesidades diferentes**

El apoyo de la Comisión Europea a la producción de esta publicación no constituye un respaldo de los contenidos que refleja únicamente las opiniones de los autores, y la Comisión no puede ser considerada responsable del uso que pueda hacerse de la información que contiene.

