



CRONICA

BCF 7700

sábado 3 de septiembre de 1994 LA TERCERA /15

Obra del profesor Rogelio Rodríguez

Libro "biblia" enseña cómo atender público

"La imagen que usted proyecta a su público reflejará para él la imagen de la empresa a la que usted pertenece". Esta es una de las tantas verdades que el profesor de Filosofía y experto en Comunicaciones y Relaciones Humanas Rogelio Rodríguez resalta en su práctico libro "El arte de atender público", que fue lanzado oficialmente ayer.

Es una especie de "biblia" para quienes, tras un escritorio, un mesón, una ventanilla, deben a diario trabajar atendiendo gente, porque de la primera a la última página tiene 90 se encuentran realidades, mensajes y fórmulas que inducen a la reflexión y al cambio para un mejor desempeño.

Como citas: "Usted, profesionalmente, tiene que entender a su cliente. Este no tiene obligación de entenderlo a usted". "Toda persona es importante y debe ser atendida con cordialidad y eficiencia". "Saber comunicarse es la base para unas buenas relaciones humanas".

También entrega una clave, la de las "Tres D": Dedicación a su servicio o producto, Disciplina para no frustrarse y Determinación para ser un funcionario eficiente.

El autor no sólo indica la importancia del lenguaje oral en esta relación cliente empleado, sino también la del lenguaje gestual, corporal, porque a veces transmi-

timos rechazo o simpatía a través de nuestros movimientos.

Enfacha, igualmente, cómo distinguir a las personas para saber darle a cada una un trato diferente. Identifica a los clientes en tres tipos: el visual, el auditivo y el kinestésico (el que pone en marcha sensaciones táctiles, olfativas y gustativas). "El cliente se siente muy en confianza si el funcionario se le parece", advierte.

MAYOR CONCIENCIA

La competitividad del mundo actual ha despertado en las empresas la idea de una sólida imagen corporativa y, para fortalecerla, se

han dado cuenta de que las comunicaciones y relaciones humanas son herramientas básicas, tanto dentro de la empresa como desde ella hacia fuera.

Rogelio Rodríguez ha palpado este nuevo enfoque: "De pronto, las empresas, además de los cursos de oratoria, liderazgo y otros que yo hacía, comenzaron a preguntarme si podía adiestrar a su personal en atención de público".

El cambio lo está notando desde hace unos cinco años pero, desde hace unos dos, "las empresas han tomado real conciencia de la importancia de la comunicación".

Lucía Zamora

Hernán Larraín, gerente general del Hotel Las Acacias -a la derecha-, resaltó el importante cambio de mentalidad que se está observando en el país dentro del ámbito de la atención al público, durante la presentación que hizo del libro. A su lado, el autor, Rogelio Rodríguez.

Libro "biblia" enseña cómo atender público [artículo] Lucía Zamora.

Libros y documentos

AUTORÍA

Zamora, Lucía

FECHA DE PUBLICACIÓN

1994

FORMATO

Artículo

DATOS DE PUBLICACIÓN

Libro "biblia" enseña cómo atender público [artículo] Lucía Zamora. retr.

FUENTE DE INFORMACIÓN

[Biblioteca Nacional Digital](#)

INSTITUCIÓN

[Biblioteca Nacional](#)

UBICACIÓN

Avenida Libertador Bernardo O'Higgins 651, Santiago, Región Metropolitana, Chile