

17 DE ENERO 2024

UDS
Mi Universidad

IMPORTANCIA DE TENER UNA IMAGEN
PERSONAL INTEGRAL QUE REFLEJE VALORES
Y HABILIDADES PROFESIONALES EN EL
DESEMPEÑO LABORAL

PROYECCION PERSONAL

DOCENTE: LOURDES DOMINGUEZ

ALUMNA:NOEMI C. PUERTO ANTONIO

ÍNDICE

- 🗨 INTRODUCCIÓN 1
- 🗨 ¿CÓMO COMUNICA LA IMAGEN PERSONAL? 2
- 🗨 EL IMPACTO DE LA IMAGEN PERSONAL EN UNA PRIMERA IMPRESIÓN 3
- 🗨 ¿POR QUÉ ES TAN IMPORTANTE LA IMAGEN EN UNA BUENA ATENCIÓN? 4

INTRODUCCIÓN

La imagen personal es una herramienta de comunicación con la que, bien trabajada, generamos impacto e influencia sobre nuestro interlocutor, expresamos valores, ofrecemos visibilidad y posicionamiento frente a la competencia, creamos confianza al cliente e incluso, generamos ventas y éxito profesional.

La Imagen Personal transmite cualidades (seriedad, cercanía, credibilidad, dinamismo, flexibilidad, etc.) a través de los códigos de la imagen. Al igual que se trabaja para estar el día en conocimientos, habilidades y competencias, hay que saber tratar la imagen personal en la atención al cliente sin frivolidad y como herramienta de comunicación de gran valor



¿CÓMO COMUNICA LA IMAGEN PERSONAL?

- **Apariencia externa/física:**

Elementos que quedan integrados a través del outfit/look y que reflejan la identidad profesional y de la empresa: lo que vestimos, el maquillaje, la higiene, el perfume, la alimentación, la tipología corporal y facial, etc. Es muy importante proyectar tu identidad a través del estilo, aunque el outfit/look puede ser de elección propia o tener que hacer uso de uniforme por exigencias de la actividad o por imagen corporativa. Sea como sea siempre tiene que reflejar tu esencia y ayudarte a proyectar las cualidades que quieres transmitir.

- **Comunicación no verbal y verbal:**

La Imagen Personal también es nuestra manera de expresarnos y no sirve guionizar nuestras palabras. La comunicación verbal no es solo lo que decimos sino cómo lo decimos. La comunicación no verbal es como un puzzle en el que se engloban nuestros gestos, posturas, voz, mirada, sonrisa, paralenguaje, ... ¡y todas y cada una de estas piezas deben encajar para fortalecer tu mensaje! Fusionar la comunicación no verbal y verbal es básico para ofrecer un mensaje claro y sin interferencias, aunque distintos estudios dicen que los gestos son más influyentes y tienen más fuerza que las palabras.

- **Habilidades Sociales:**

Son el conjunto de conductas y capacidades que permiten interactuar y relacionarse con los demás. El trato, la forma de saludar, la puntualidad, etc. Todo influye en la percepción de tus interlocutores. En resumen, es el arte de «saber estar».

- **Actitud:**

Tu comportamiento ante cualquier situación refleja tu forma de hacer y ser y puede diferenciarte de forma positiva o negativa. Es clave proyectar las cualidades, habilidades, competencias, valores, etc. que se quieren comunicar con esencia y credibilidad ante el cliente, para así lograr dar un servicio de Atención al Cliente de excelencia.

EL IMPACTO DE LA IMAGEN PERSONAL EN UNA PRIMERA IMPRESIÓN

La Imagen Personal es la máxima aliada en la Atención al Cliente. Llegar a una tienda o empresa y ser recibido con una atención amable y educada o con un trato telefónico ágil y resolutivo, recibir respuesta de una consulta por e mail con actitud positiva o correcta a la situación y, sobre todo, implicación con el trabajo o actividad, es el trato que se merece todo cliente.

La primera impresión que se lleve el cliente del profesional que le atienda, también es la primera impresión que tendrá de la empresa o marca. Por eso es importante que lideres tu Imagen Personal y tengas en cuenta lo siguiente:

- La primera impresión que provocas te posiciona y hace que los demás creen un juicio de valor sobre tu persona a través de tu carta de presentación, en milésimas de segundo.
- A tus interlocutores, le bastan 7 segundos para una primera impresión. Causar un primer efecto equivocado puede conllevar la pérdida de una venta, el fracaso en una negociación o que te descarten de la selección en una entrevista de trabajo.
- La imagen es expresión online y offline. El 93% de la comunicación es no verbal. En un primer encuentro con tus interlocutores la información será percibida un 55% por la imagen externa, 38% por la comunicación no verbal y el 7% por las palabras. Presencialmente o a través de una pantalla.

¿POR QUÉ ES TAN IMPORTANTE LA IMAGEN EN UNA BUENA ATENCIÓN?

Toda empresa o profesional independiente, tiene que saber dar un buen servicio de Atención al Cliente con una gestión eficaz de la imagen personal según la actividad, entorno, canal, situación y lugar, sin olvidar el interlocutor. En un entorno laboral cambiante y competitivo, ofrecer una Atención al Cliente de éxito, es básico para incrementar ventas y reputación de marca:

- Genera seguridad, credibilidad y confianza.
- Ofrece empatía.
- Otorga una imagen profesional resolutiva.
- Refuerza el mensaje que se quiere transmitir.
- Potencia la carta de presentación profesional y fortalece la imagen corporativa y de marca.



CONCLUSION

La imagen personal exitosa es aquella que sabe proyectar y transmitir esencia y las cualidades y habilidades con flexibilidad de forma armónica y auténtica a nivel presencial y/o virtual.

BIBLIOGRAFIA

BILIOGRAFIA