

# Importancia del Lenguaje NO Verbal

## Lenguaje VERBAL



Hace referencia a la comunicación oral y escrita. La lingüística es la ciencia que estudia los fenómenos relacionados con la lengua, es decir, cómo hablamos y cómo escribimos.

## Lenguaje PARAVERBAL



Se refiere a las señales vocales que transmitimos, tales como la entonación, el volumen de la voz, las pausas, carraspeo, temblor en la voz, entre otras.

## Lenguaje NO VERBAL



Hace referencia a las gesticulaciones, ademanes y movimientos corporales.

# Los Gestos y sus Funciones

Entre todos los movimientos que hacemos, podemos distinguir dos tipos:

## 1. Gestos con Intención Especial

Estos tienen una utilidad clara, como de un golpe, cerrar una puerta, pasar la página de un libro, entre otros.

Representan aproximadamente el 5% de los movimientos que realizamos a lo largo del día.

## 2. Gestos sin Intención Especial

No tienen un objetivo claro y expresan pensamientos. Están estrechamente vinculados con la comunicación, a la interacción social y a la intracomunicación (es decir, a la comunicación con nosotros mismos).



## La Importancia de los Movimientos sin Intención Especial

Este tipo de movimientos brinda la posibilidad de combinarlos y producir mensajes no verbales casi ilimitados.

Según la clasificación de Ekman y Frieser, los movimientos pueden ser:



# Emblemas

Son los movimientos que más fácilmente podemos atribuir a un significado concreto..

## EJEMPLO

### Gesto

Frotarse las manos

Hacer pinza con los dedos para taparse la nariz.

### Significado

Hace frío

Huele mal



# Ilustradores

Estos movimientos ilustran lo que estamos con las palabras. Estos complementan el lenguaje verbal.

## EJEMPLO

“ Mi hermano, es una persona muy alta”.



# Reguladores

Son los movimientos que regulan y determinan una conversación. Forman parte importante en el inicio y el fin de las conversaciones.

## EJEMPLO

Saludo, despedida.



# Adaptadores

Son los movimientos que realizamos cuando incómodos o inquietos.

## EJEMPLO

Rascarse, frotarse las manos, morderse las uñas, dar vueltas al anillo, tocarse el reloj, morder un bolígrafo, jugar con un clip, entre otros.



# Muestra de Afecto

Gestos y movimientos que transmiten la actitud o el estado emocional.

El rostro es el gran transmisor de sentimientos, sin embargo, el cuerpo no es ajeno a estos mensajes y, además, actúa coherentemente con el rostro.

## EJEMPLO

Enojo



Miedo



# La Importancia del Lenguaje NO Verbal en el Servicio al Cliente



La capacidad de leer y decodificar el lenguaje del cuerpo es una aptitud indispensable para alcanzar el éxito dentro del ambiente laboral.

El lenguaje no verbal que utilizamos en las diferentes situaciones y experiencias de la vida, puede darle información a nuestros receptores.

## ¿Cómo utilizar la Comunicación NO Verbal con Clientes?

### 1. Mantén el Contacto Visual

Mantener el contacto visual con el cliente, indica que le estamos prestando atención a la información que nos está transmitiendo. Denota interés, acompañamiento, así como cordialidad y empatía.



### 2. Mantener Buena Postura

Una posición erguida, derecha y firme, puede asociarse a la confianza, seguridad y credibilidad de la información que está siendo transmitida.

En las ventas, puede ser un factor crucial para potenciar la confianza y fidelizar a un cliente.





### 3. Sonrisa

Sonreír de forma casual, denota optimismo, empatía e interés. De igual manera, forma parte de la experiencia de servicio que se debe dar al cliente.



### 4. Evita cruzar los brazos

Cruzar los brazos denota desconfianza, frialdad, molestia y desconfianza. Es fundamental mantener los brazos a los costados, denotando apertura, interés y empatía.



## Bibliografía

★ Baró, Teresa. (2011). *La gran guía del lenguaje no verbal*. MK ePUB.

[https://administradorjorgevelcas.wordpress.com/wp-content/uploads/2016/04/la\\_gran\\_guia\\_del\\_lenguaje\\_no\\_ve\\_-\\_teresa.pdf](https://administradorjorgevelcas.wordpress.com/wp-content/uploads/2016/04/la_gran_guia_del_lenguaje_no_ve_-_teresa.pdf)

Moreno, Juanita. (2023). Hubspot.

★ 7 Ejemplos de comunicación no verbal en atención al cliente.

7 ejemplos de comunicación no verbal en atención al cliente (hubspot.es)