



# **GLOSARIO DE TÉRMINOS TRANSVERSAL**

## **ESTÁNDAR DE COMPETENCIAS PROFESIONALES: OFERTAR A PASAJEROS SERVICIOS PROPIOS DE MEDIOS DE TRANSPORTE**

**Código: ECP2005\_2**

**NIVEL: 2**



**Asertividad:** Habilidad personal que nos permite expresar sentimientos, opiniones y pensamientos, en el momento oportuno, de la forma adecuada y sin negar ni desconsiderar los derechos de los demás, es una forma para interactuar efectivamente en cualquier situación que permite a la persona ser directa, honesta y expresiva.

**Cotejar:** Confrontar algo con otra u otras cosas, o compararlas teniéndolas a la vista. En documentación, comparar la copia con el original.

**Empatía:** Sentimiento de identificación con algo o alguien. Capacidad de identificarse con alguien y compartir sus sentimientos.

**Escucha activa:** Forma de comunicación que demuestra al hablante (emisor) que el oyente (receptor) le ha entendido. Existen varios niveles de escucha que se pueden emplear dependiendo de que del nivel de entendimiento que se alcanza en cada caso: parafrasear, reflejar el estado emocional, validar, estar completamente de acuerdo, relativización, entre otros.

**Fidelización:** Acción conducente a crear un vínculo entre la entidad u organización y el usuario, con el fin de incrementar y consolidar su práctica o consumo.

**Normas de seguridad e higiene:** Conjunto de reglas a las que debe ajustarse la conducta y el diseño de las actividades para preservar la integridad de las personas participantes, evitando a las mismas los riesgos para la salud.

**Protocolo:** Conjunto de normas y procedimientos establecidos para el desarrollo de una actuación.

**Vía pre-pack:** Fórmula de venta exprés de unidades productivas pre-empaquetadas.