

ACTIVIDAD 2.4.

Módulo 2	Utilización de las respuestas de comunicación asertiva.
Lección 4	La comunicación a través del cuerpo.

- 1) **Teniendo en cuenta la importancia del lenguaje corporal, selecciona la opción correcta.**

Postura: Mantener una postura _____ y _____ muestra disposición y respeto hacia el cliente. Evitar _____ los brazos o parecer _____ ayuda a establecer una conexión más efectiva.

Gestos: Los gestos _____ y naturales pueden acompañar la conversación para hacerla más amena. Los gestos _____ o exagerados pueden interpretarse como falta de _____ o incluso agresividad.

Contacto visual: Mantener un contacto visual _____ (sin intimidar) demuestra _____ y compromiso con la situación del cliente. Evitar el contacto visual puede transmitir _____ (10) o inseguridad.

Sonrisa: Una sonrisa _____ puede relajar situaciones _____, mejorar la _____ del cliente y hacer que la interacción sea más agradable.