

# CONTENIDO

## **Parte uno: Libro del Participante del programa CONEXIONES**

Mensaje al personal:.....	6
Introducción.....	7
Capítulo I: ¿Por qué la gente hace lo que hace?.....	11
Capítulo II: Cómo sentirse bien uno mismo.....	23
Capítulo III: Trate a la gente con respeto.....	29
Capítulo IV: La calidad de su trabajo.....	33
Capítulo V: Haga algo más que el mínimo.....	41
Capítulo VI: El lenguaje de la comunicación positiva.....	47
Capítulo VII: ¿Cuál es su imagen?.....	63
Capítulo VIII: ¿Qué necesita el estudiante?.....	69
Capítulo IX: El arte de satisfacer a los estudiantes.....	77
Capítulo X: Nuestros otros “Clientes”.....	81
Capítulo XI: Cómo manejar las quejas.....	89
Capítulo XII: Conclusiones.....	97

## **Parte dos: Materiales para la discusión en grupo**

(para uso en las secciones uno a tres)

Nota para el usuario.....	104
Ejercicios para las sesiones uno, dos y tres.....	105
Forma impresa para criticar la sesión de grupo.....	131
Repaso complementario.....	133

