

UNIDAD 3: COMUNICACIÓN E IMAGEN CORPORATIVA.

01 La comunicación verbal

- 1.1. Habilidades para hablar en público.
- 1.2. Técnicas para hablar en público.
- 1.3. El lenguaje del cuerpo.

02 Saber hablar y saber escuchar.

- 2.1. Normas para aprender a escuchar.

03 La comunicación telefónica.

- 3.1. Normas para hablar por teléfono.
- 3.2. La venta telefónica.

04 Tecnologías de la información y la comunicación.

- 4.1. La comunicación en red.

05 La imagen corporativa.



1. La comunicación verbal.

Hay que cuidar “lo que se dice” y “cómo se dice”.

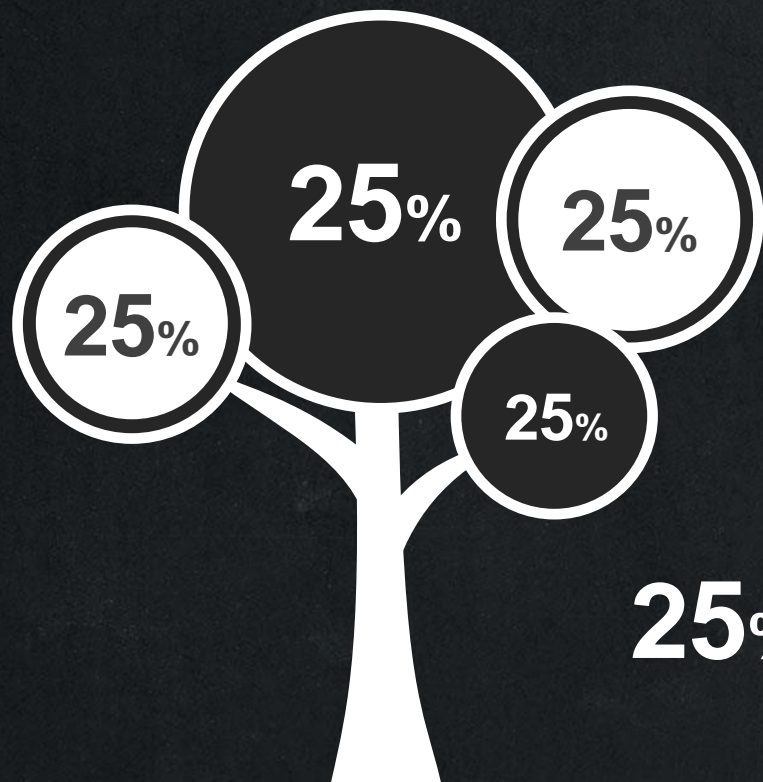
Influyen los siguientes elementos:

25% **Físicos:** distancia entre emisor y receptor, mirada, movimientos, etc.

25% **Fisiológicos:** Velocidad de habla, tono, modulación.

25% **Psicológicos:** Seguridad, confianza y entusiasmo.

25% **Semánticos:** Facilidad de expresión, dominio del lenguaje.



Habilidades para hablar en público.

¿HAY UN SECRETO PARA PODER HACERLO?



**BARRERAS
PERSONALES**



RELAJACIÓN



PREPARACIÓN



ENSAYOS



Técnicas para hablar en público.

PERSUASIÓN.

1 ¿Qué quieres comunicar?

Reflexiona sobre el objetivo de la comunicación.

2 ¿Cómo lo vas a decir?

El mejor camino para que te entiendan es el más corto.

3 ¿A quién se lo vas a decir?

Analiza las características de tus receptores.

1.1. El uso del teléfono en la empresa.

Conjunto de llamadas realizadas y recibidas en el ámbito profesional.

A. Limitaciones

- Comunicación que carece de uso de imágenes, por tanto, es necesario tartar de transmitir nuestra imagen corporal.
- Posible inoportunidad de la llamada.
- Rechazo de la llamada.
- Errores de interpretación en la comunicación (feedback).
- Identificación del interlocutor adecuado.

Sonríe

La sonrisa se escucha por el teléfono, hace la conversación más agradable.

Cuida la voz

Entonación, velocidad y pronunciación.

Emplea silencios

El silencio refuerza y genera expectativas.

Escucha y anota

La comprensión es fundamental, practica la escucha activa y apóyate en anotaciones en papel o digitales.

Cortesía

Llamar al interlocutor por su nombre, saludar con amabilidad y siempre utilizar expresiones como “por favor” y “gracias”.

1.2 Fases de la comunicación telefónica.

Para que la comunicación sea efectiva, hay que seguir con orden todas las fases del protocolo telefónico

PREPARACIÓN DE LA LLAMADA

¿A QUIÉN SE LLAMA?

DISPONER DE INFORMACIÓN

TOMA DE CONTACTO

- SALUDAR
- ESTABLECER CLIMA
- OFRECER AYUDA

ACTIVIDADES

RECONOCIMIENTO DE NECESIDADES

¿QUÉ HACER?

ACCIONES PARA SATISFACER LAS NECESIDADES

ACCIONES

FACILITAR Y RESOLVER.

- UTILIZAR LA INFORMACIÓN.
- APARTAR PREJUICIOS.
- AISLAR DISTRACCIONES.
- TOMAR ANOTACIONES.
- PARAFRASAR Y REFORMULAR.
- MOSTRAR INTERÉS.
- RESUMIR LO EXPUESTO ESCUCHADO.

CONCLUSIONES Y DESPEDIDA

RESUMIR LO ACORDADO

DESPEDIDA EDUCADA

PREPARACIÓN DE LA CHARLA

DEBEMOS SEGUIR LAS SIGUIENTES PAUTAS:

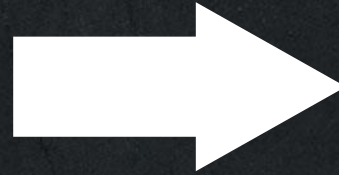


ESTUDIAR EN PROFUNDIDAD

CONOCER EL CONTENIDO DEL
TEMA O PRODUCTO SOBRE EL QUE
VOY A HABLAR.

RECOPILAR INFORMACIÓN

ADAPTAR EL CÓDIGO DE LA
COMUNICACIÓN A LAS CARACTERÍSTICAS
DE LOS ASISTENTES.



REDACTAR BORRADOR O ESQUEMA

MARCAR LAS IDEAS PRINCIPALES
A EXPONER.

PREPARAR MATERIAL DE APOYO

PREPARAR PRESENTACIONES DIGITALES,
FOLLETOS, GRÁFICOS, CATÁLOGOS DE
PRODUCTOS, ETC.

**INVESTIGA SOBRE EL TEMA
ESCOGIDO Y PREPARA UN
BORRADOR PARA EXPLICAR
EN PÚBLICO.**

ACTIVIDAD

**EN PAREJA O GRUPOS DE TRES:
+ SELECCIONA UNO DE LOS
SIGUIENTES TEMAS:**

- **UNA NOTICIA IMPACTANTE.**
- **UN PRODUCTO NOVEDOSO.**
- **UNA EMPRESA INNOVADORA.**

INTRODUCCIÓN

“EL COMIENZO ES LA PARTE MÁS IMPORTANTE DE LA OBRA” (PLATÓN)

MUESTRA UNA IMAGEN CAUTIVADORA.

El uso de fotografías para aumentar la atención.



UTILIZA UNA CITA CONVINCENTE.

La cita debe tener significado y relevancia para el público.



INDICA UN TITULAR O UNA ESTADÍSTICA IMPACTANTE.

Despertarás un mayor interés desde el comienzo.



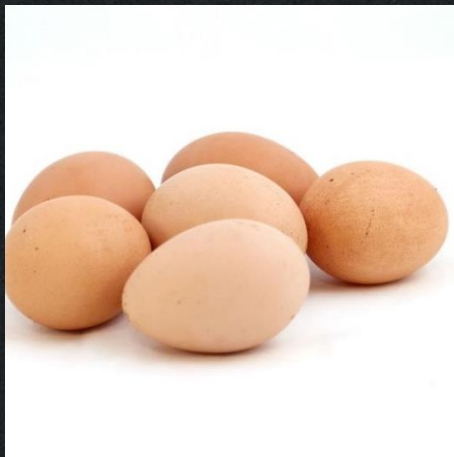
PLANTEA UNA PREGUNTA.

Conseguirás la participación y feedback de tu audiencia.



FASE DE INTRODUCCIÓN

Una vez que hemos elegido el tema de nuestra exposición, deberemos estructurar la INTRODUCCIÓN.



NECESITAREMOS

- 1) UN TÍTULO ATRACTIVO del tema de la exposición.
- 2) JUSTIFICACIÓN de la elección de ese tema.
- 3) IMÁGENES , GRÁFICOS, FOTOGRAFÍAS que ilustren el tema expuesto.



FASE DE DESARROLLO

- PLANTEAR OBJETIVO/S DE LA EXPOSICIÓN.**
- CONTEXTUALIZAR EL TEMA PRINCIPAL DE LA EXPOSICIÓN.**
- DIVIDIR EL TEMA PRINCIPAL.**
- GENERAR UNA DISCUSIÓN O ANALIZAR UNA EVOLUCIÓN FUTURA.**
- DESARROLLAR UNA CONCLUSIÓN O CONCLUSIONES.**

EXPOSICIÓN

(PREPARACIÓN)

1º RECUERDA A QUIÉN VA DIRIGIDA LA EXPOSICIÓN.

2º SITUÁTE EN EL LUGAR DEL PÚBLICO.

3º APÓYATE EN UNA PRESENTACIÓN DIGITAL.

4º ESTRUCTURA Y OFRECE ORDEN EN LA EXPOSICIÓN.

5º MEMORIZA Y REMARCA LA IDEA CENTRAL.

5º MEMORIZA Y REMARCA LA IDEA CENTRAL. LA
4º ESTRUCTURA Y OFRECE ORDEN EN LA EXPOSICIÓN. LA
3º APÓYATE EN UNA PRESENTACIÓN DIGITAL. LA
2º SITUÁTE EN EL LUGAR DEL PÚBLICO. LA

SI UTILIZAS UNA PRESENTACIÓN DIGITAL COMO APOYO A LA EXPOSICIÓN, PUEDES UTILIZAR LA REGLA 10-20-30 DE GUY KAWASAKI.

10

NO MÁS DE 10 DIAPOSITIVAS O TRANSICIONES.

20

NO EXCEDER DE 20 MINUTOS DE DURACIÓN.

30

NO USAR FUENTES INFERIORES A 30 PUNTOS.

CONECTORES DISCURSIVOS

Para comenzar las intervenciones:

El objetivo de esta exposición es... / Hablaré en primer lugar de... / De entrada... / ¿Conocen...?

Para introducir incisos o ejemplos:

Por ejemplo... / Como en el caso de... / Recordemos, en este sentido, que...

CONECTORES DISCURSIVOS

Para estructurar el discurso:

En primer lugar... / En segundo lugar... / Por un lado...
Por otro lado... / Finalmente...

Para retomar un tema:

Volviendo a lo que hemos visto al principio.../ Señalaba que...

Para establecer relaciones lógicas:

Por consiguiente... / Esto demuestra que.../ Deducimos por tanto que... / En este sentido...

CONECTORES DISCURSIVOS

Utilizar expresiones de lugar y de tiempo:

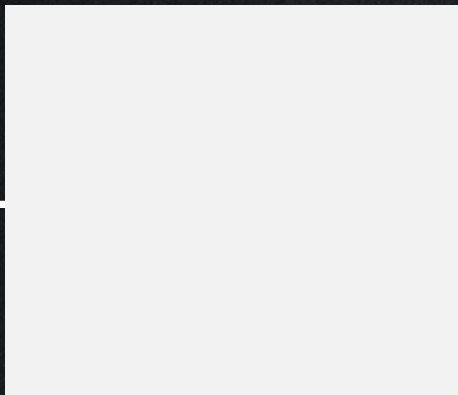
Ya hemos visto... / Hablemos ahora de... / Para concluir
... / Llegados a este punto...

Repetir información que ya se ha dado:

Hasta ahora hemos visto... / Como he tratado... /
Como explicaba mi compañer@...

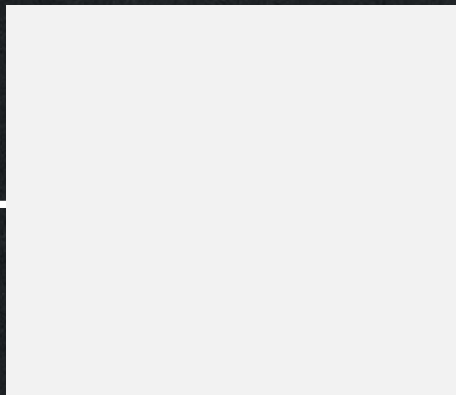
TRANSMITIMOS LO QUE SE PERCIBE

**AQUELLO QUE
VEN**



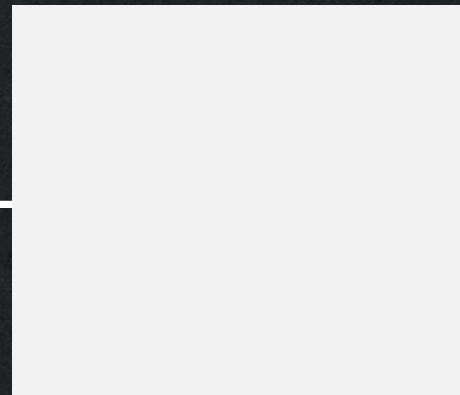
GESTUALIDAD
NATURAL, MANOS
VISIBLES, EVITAR
DAR LA ESPALDA.

**AQUELLO QUE
OYEN**



VOLUMEN,
ENTONACIÓN,
RITMO Y
PRONUNCIACIÓN

**AQUELLO QUE
EXPLICAS**



LENGUAJE CONCISO,
MENSAJE
ESTRUCTURADO Y
ORDEN LÓGICO.



COMUNICACIÓN
NO VERBAL

El Gobierno no descarta prohibir fumar
en más espacios ante el aumento del
consumo de tabaco.

Los nacimientos han descendido este año en España a niveles de 1941

Bruselas intenta blindar más de 50 procesos electorales contra el impacto de las 'fake news'