

Comunicación empresarial: consejos

Reunión (presencial, virtual o telefónica)

Razones para su uso

- Desarrollo de relaciones
- Integración de equipos
- Necesidad de discusiones en profundidad o interactivas
- Temas complejos o delicados
- Puede haber otras razones...



Preparación

- Determine el objetivo de la reunión, así como los resultados
- Cree un orden del día de la reunión
- Envíe una invitación para la reunión, para que aparezca en los calendarios de todos los invitados, e incluya cómo y dónde se realizará, el orden del día y la preparación necesaria para los invitados (por ejemplo, María debe llevar el último pronóstico de ventas, todos deben compartir sus ideas sobre cómo impulsar las ventas de este mes, etc.).
- Prepare los materiales necesarios para la reunión (información general, folletos, etc.)

Reunión virtual

(además de los consejos para reuniones presenciales)

- Los participantes deben decir sus nombres, ya que es posible que no puedan verse entre sí. Al hacer un comentario, diga "Soy (su nombre)" y luego haga su comentario. Además, puede dirigirse a alguien directamente: "María, soy (su nombre), me gustó tu sugerencia y"...
- Hable lento y claro
- Mantenga su atención en la reunión, no realice varias tareas al mismo tiempo y evite distracciones
- Asegúrese de realizar la reunión en un lugar tranquilo, sin ruido de fondo

Durante la reunión

- Inicie la reunión con una bienvenida amistosa, e indique los objetivos y resultados, el orden del día y las reglas o la etiqueta de la reunión (por ejemplo, fomente preguntas y discusiones abiertas y, si se trata de una reunión telefónica, los participantes deben silenciar el audio hasta que necesiten hablar, para reducir el ruido de fondo)
- Deje que todos se presenten si hay participantes que aún no se conocen
- Haga que la conversación se mantenga en su curso para alcanzar los objetivos de la reunión
- Muéstrese abierto a diferentes puntos de vista (valore las preguntas y el punto de vista de todos los participantes), sepa escuchar, no interrumpa
- Verifique la comprensión de los participantes, así como las decisiones y los

- compromisos asumidos
- Tome notas de la reunión que incluyan todas las medidas y decisiones, así como los compromisos asumidos
- No exceda el tiempo previsto para la reunión; si necesita tiempo extra, pregúnteles a los participantes si pueden prolongar la reunión
- Finalice la reunión de forma adecuada (por ejemplo, agradezca a los participantes, resuma los próximos pasos, etc.)

Después de la reunión

- Distribuya las notas de la reunión
- Realice el seguimiento de todas las medidas hasta el plazo final establecido en la reunión. Asegúrese de informar a todos los participantes de la reunión sobre el seguimiento de las medidas y los resultados. Por ejemplo, si una medida consistía en investigar un tema, asegúrese de que todos conozcan los resultados de esta investigación.
- Reflexione sobre la reunión: lo que resultó, lo que no resultó, lo que puede mejorar la próxima vez.

Correo electrónico

Razones para su uso

- Informar: proporcionar información al destinatario
- Pedir medidas (llamado a la acción): la persona o el grupo que reciba la información debe realizar la acción requerida de manera efectiva y oportuna
- Tomar decisiones: resolver un desacuerdo, llegar a un acuerdo o resolver un problema, negociar
- Analizar o generar ideas
- Obtener/documentar un compromiso



Formato y contenido

- Use una línea de asunto descriptiva
- Escriba mensajes cortos e incluya 1 o 3 puntos clave
- Use un formato sencillo y fácil de leer
- Use un lenguaje profesional
- Indique claramente las medidas necesarias y su momento oportuno (establezca un plazo)
- Revise errores de gramática y ortografía
- Si es necesario, adjunte archivos
- Si es necesario, envíe copias al público secundario

- Use una firma de correo que incluya su nombre, su cargo y su información de contacto (dirección de correo electrónico, teléfono)

Evite:

- Utilizar mensajes de correo electrónico para discusiones o mensajes privados

Conversación telefónica (*individual*)

Razones para su uso

- Desarrollo de relaciones
- Conversación/información compleja o delicada
- Necesidad de discusión en profundidad



Preparación

- Defina previamente el objetivo y los resultados
- Tome nota de sus mensajes clave
- Tome nota de las preguntas que necesita hacer

Llamada telefónica

- Identifíquese al hablar
- Pregunte si es un buen momento para conversar
- Use técnicas de escucha activa, haga preguntas aclaratorias
- Finalice la llamada de manera adecuada (por ejemplo, resuma las discusiones, mencione los próximos pasos y agradezca a la persona por su tiempo)

Después de la llamada telefónica

- Realice el seguimiento de las medidas, lo que incluye mensajes de correo electrónico de seguimiento, si es necesario
- Reflexione: lo que resultó, lo que no resultó, lo que puede mejorar la próxima vez

Correo de voz

- Identifíquese diciendo claramente su nombre y su información de contacto (por ejemplo, diga su número de teléfono, mencione cuándo estará disponible o cuándo volverá a llamar)
- Diga cuál es el objetivo de la llamada

- Diga su mensaje clave
- Haga pedidos específicos
- Hable con claridad
- Sea preciso y breve
- Sea gentil



Mensaje de texto

- Úselo solo cuando corresponda (por ejemplo, con colegas de trabajo o supervisores, si le indicaron que puede enviar mensajes de texto)
- Conozca a su público y use abreviaciones de manera apropiada
- Puede enviar mensajes si necesita una respuesta rápida



Presentación

Preparación

- Comprenda a su público: conozca sus necesidades, la información que buscan, lo que saben; determine si son receptivos o escépticos con relación a la información que usted va a presentar (si son escépticos, elabore su presentación adecuadamente y prepárese para las preguntas y respuestas del público)
- ¿Cuáles son los puntos (hasta 3) que deben quedar claros para su público al final de la reunión?
- Cree su presentación teniendo en cuenta a su público e incluya llamados a la acción al final de la presentación
- Piense sobre las preguntas que le pueden hacer y elabore respuestas
- Sepa cuál debe ser la duración de su presentación (no exceda el tiempo previsto)
- Use fotos, historias, información o gráficos para respaldar sus mensajes
- Practique exhaustivamente



Durante la presentación

- Vista de manera profesional, confíe en sí mismo, tenga una buena postura
- Hable lento y claro
- Sonría
- Empiece por dar la bienvenida al público o diciendo que le alegra estar allí
- Preséntese y presente sus credenciales
- Explíquelo al público lo que va a presentar (tema, objetivo y/o puntos principales)
- Establezca contacto visual con alguien del público y diríjase a esa persona, luego establezca contacto visual con otra persona y diríjase a ella. Continúe haciendo esto con otras personas. Esta técnica ayuda a despertar el interés del público.
- Las presentaciones son conversaciones; por lo tanto, sea conversador y despierte el interés del público con contacto visual, pregunte si alguien tiene preguntas (si corresponde)
- Evite usar palabras de relleno (pues, bueno)
- Utilice el lenguaje corporal y gestos para reforzar sus afirmaciones
- Varíe el tono de su voz
- Finalice la presentación de manera adecuada (resumen, llamado a la acción,

preguntas, agradecimiento al público por su tiempo e interés, etc.)

Después de la presentación

- Realice el seguimiento de todas las medidas
- Si conoce a alguien en el público, pídale comentarios
- Reflexione sobre la presentación: lo que resultó, lo que puede hacer mejor la próxima vez