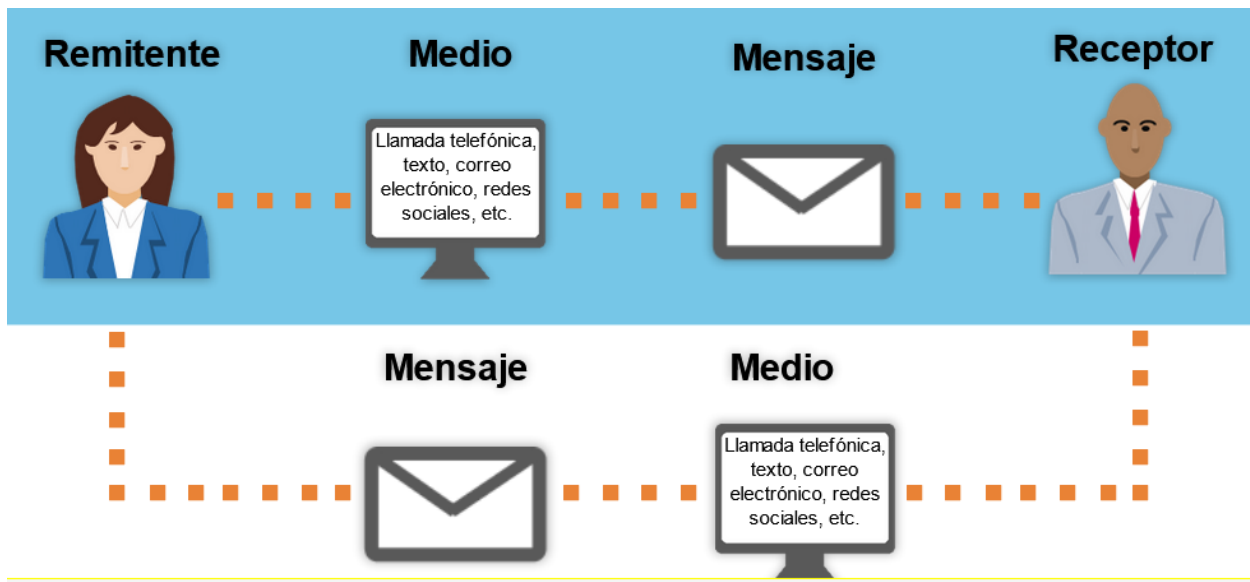


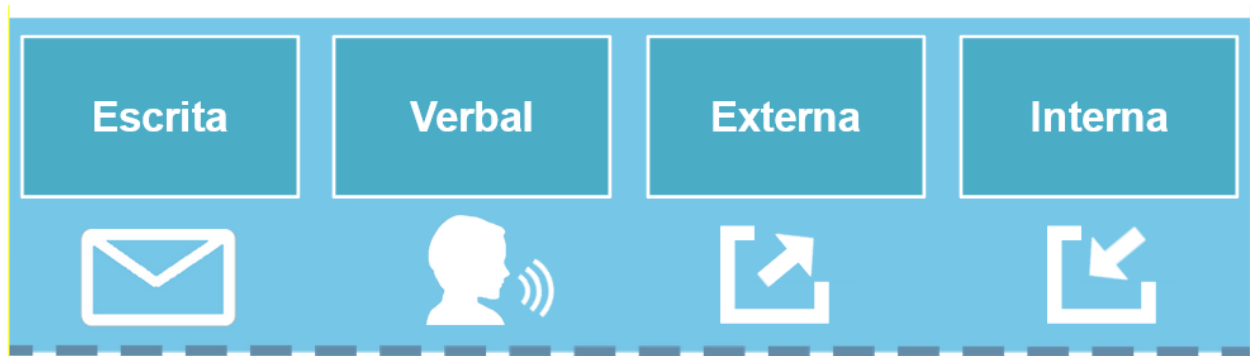


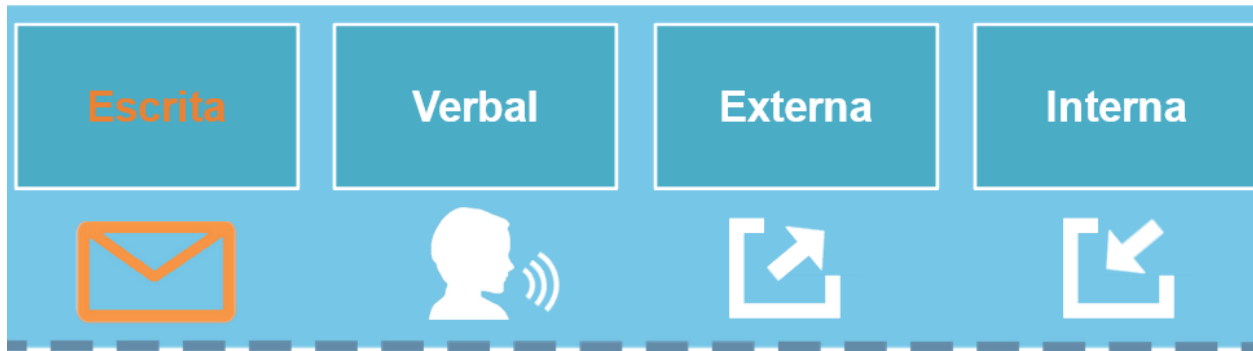
Comunicación empresarial

La comunicación se compone de 4 elementos:



Tipos de comunicación empresarial:





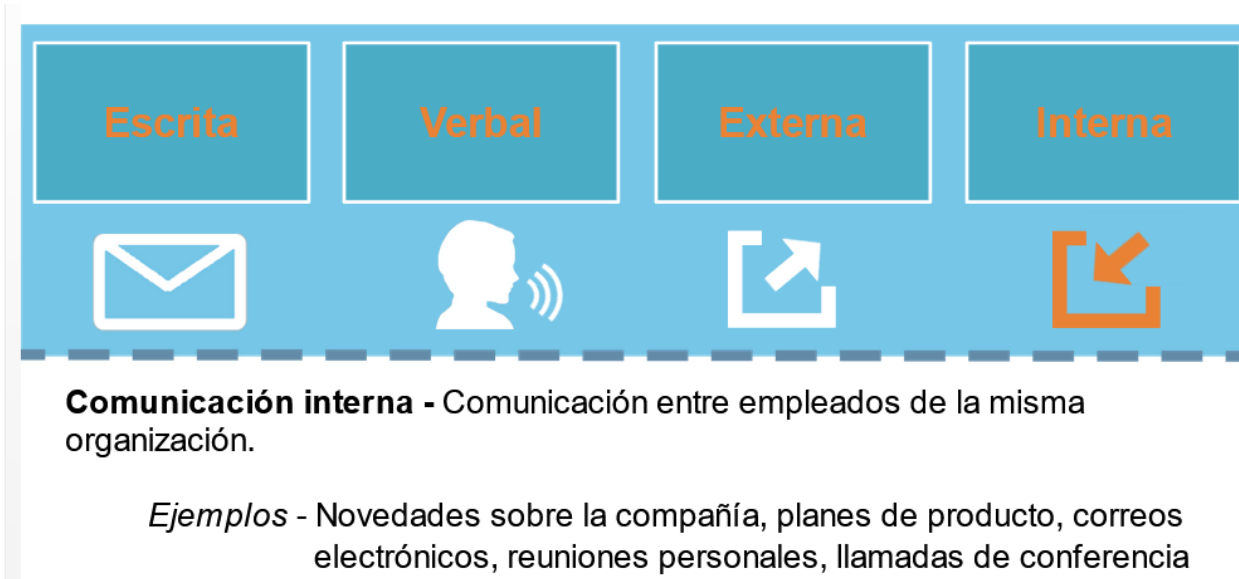
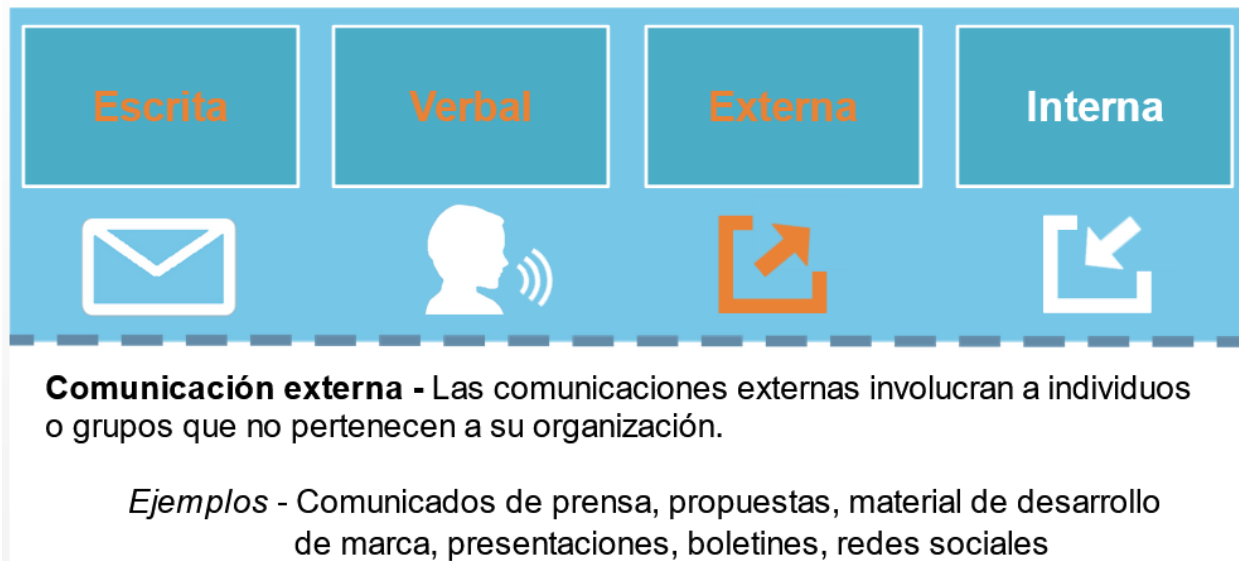
Comunicación escrita - La comunicación escrita permite que el remitente perfeccione su mensaje antes de enviarlo. Los mensajes escritos también pueden brindar un registro de la comunicación.

Ejemplos- Correo electrónico, cartas, boletines, folletos, memorandos



Comunicación verbal - Comunicación audible mediante palabras habladas. Suele incluir elementos de comunicación no verbal, como el lenguaje corporal y el tono de voz.

Ejemplos- Conversación personal, reuniones, videoconferencias, llamadas de conferencia, teléfono



Obstáculos en la comunicación:

- Diferencias culturales
- Atención
- Actitudes
- Nivel de capacitación

Marco para una comunicación efectiva

Características de una comunicación empresarial exitosa

Se destina al público correcto

Tiene un objetivo bien definido

Transmite un mensaje claro

Se transmite a través del medio más adecuado

Es comprensible y permite adoptar medidas

Destinación al público

Público externo

Clientes, socios o individuos que no forman parte de la organización

LinkedIn

www.life-global.org



Público interno

Alto nivel

- Prepárese con anticipación
- Revise las comunicaciones escritas
- Sea breve
- Céntrese en los objetivos



Mismo nivel

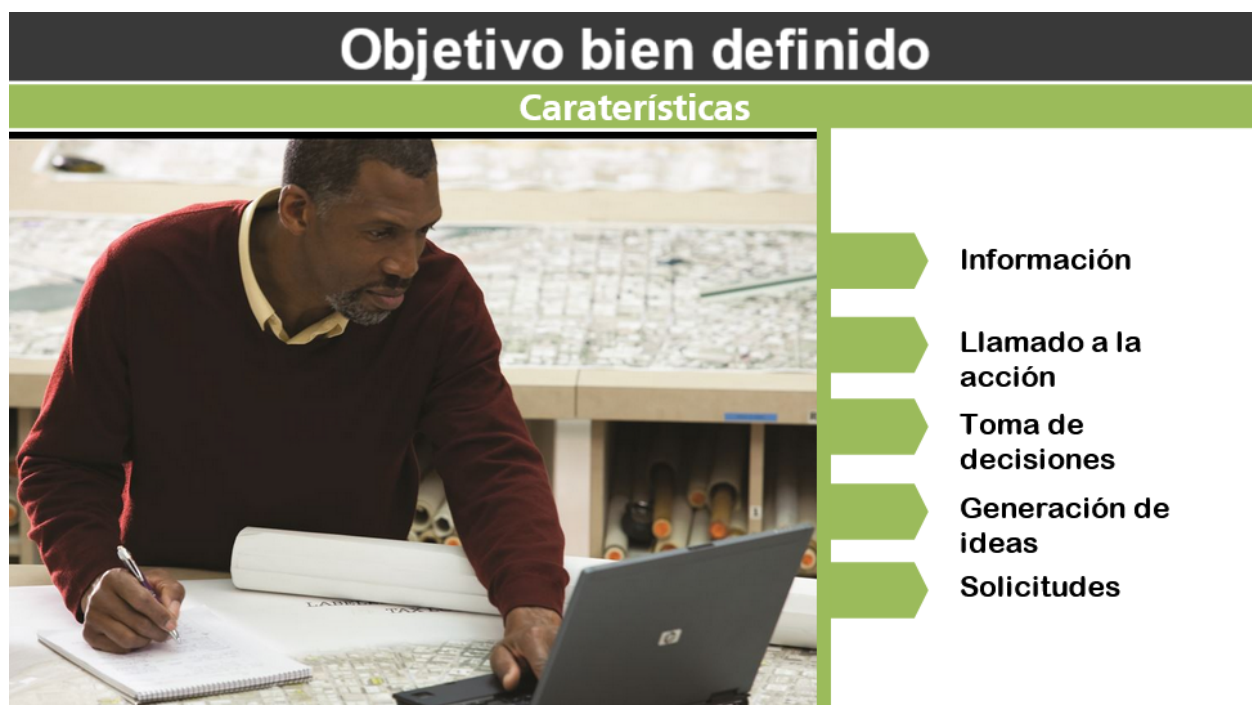
- Use el mismo estilo de comunicación
- Considere las diferencias culturales



Bajo rango

- Proporcione explicaciones detalladas
- Tenga en cuenta las diferencias de capacitación





Mensaje claro

Caraterísticas



Conciso y completo

Específico

Evita jergas y palabras homónimas

Indica prioridades y plazos

Establece el contexto

Escenarios de comunicación

¡CORRECTO! Al tratar de desarrollar una relación comercial con un nuevo cliente, es mejor proporcionar información por teléfono o en un ambiente de reunión virtual.



Llamada telefónica

¡CORRECTO! El correo electrónico es adecuado para este escenario, ya que se trata de un informe estándar. Puede ser recomendable realizar el seguimiento a través de una llamada o una reunión con el gerente.



Correo electrónico

¡CORRECTO! Para un equipo remoto, suele ser difícil realizar reuniones personales. Por lo tanto, una presentación virtual es una excelente opción de comunicación, ya que se requiere una alta interacción para el intercambio de ideas y todos deben estar de acuerdo con relación a las funciones y responsabilidades del proyecto.



Virtual Reunión

¡CORRECTO! Mensajes de texto permiten obtener una respuesta rápida. Normalmente, enviamos mensajes de texto cuando conocemos bien al destinatario (se trata, por ejemplo, de un colega).

Text

Texto o chat

¡CORRECTO! En este caso, se requiere una conversación presencial o de voz. La conversación lo ayudará a comprender mejor el problema. Asegúrese de ser empático con el cliente y de que el cliente sepa que usted comprende y toma en cuenta sus preocupaciones.



Cara a cara

Comprendido

L.E.A.P.S



Escuchar:

- Tenga una mentalidad abierta
- Entienda las palabras
- Interprete el significado
- Considere el remitente

Sentir empatía:

Comprenda el punto de vista de la otra persona poniéndose en su lugar.

Haga preguntas:

- Logre una mayor claridad y una comprensión más profunda y detallada, e introduzca nuevas ideas
- Haga preguntas que comiencen con "qué", "por qué", "cómo" o "describa"

Parafrasear:

- Exprese el mensaje en sus propias palabras.
- ¿Su interpretación coincide con la intención del remitente?

Resumir:

- Resuma lo que se ha dicho; desarrolle una declaración resumida breve y sencilla.
- Se deben incluir medidas adecuadas y plazos.

