

Guía N°7 Classroom Atención de Clientes Nivel: III A Contabilidad

Nombre: Fecha desde: 19 al 30 de octubre de 2020

OA: Atiende a clientes externos, conforme a las políticas establecidas y los protocolos de comunicación vigentes, utilizando los medios electrónicos e informáticos disponibles para ello.

Unidad 1 **Contenido: Comunicación Externa/ Protocolo de comunicación.**

El protocolo empresarial es un conjunto de normas sociales y formales adoptadas por una compañía para su cumplimiento. ... A través del protocolo empresarial se establecen las normas de convivencia entre los distintos niveles laborales de la empresa y los criterios de comunicación que deben prevalecer fuera de ella.

Protocolos de comunicación

Uno de los aspectos más cruciales en una empresa es la comunicación, no sólo a nivel externo, también a nivel interno. Una buena comunicación es clave para el éxito empresarial. Por eso, es importante establecer protocolos de comunicación conocido y seguido por todos los trabajadores. Saber cómo dirigirse a un cliente, proveedor o compañero, qué medio utilizar para ofrecer cada tipo de información, los canales a seguir o qué documentos deben llevar el logo de la empresa, ayudará a mejorar las relaciones tanto dentro como fuera de tu empresa y a ofrecer una imagen mucho más profesional.

Es a través de los **protocolos de comunicación** desde donde se establecen las normas y requisitos que todos los miembros de la empresa deben seguir a la hora de comunicarse con los demás.

Los **protocolos de comunicación** pretenden ser una guía, un documento que oriente no sólo al departamento de comunicación o marketing de la empresa, sino al conjunto de trabajadores, con independencia del departamento en el que trabaje o la función que realice.

Propósito del protocolo

Establecer un **protocolo de comunicación** incorpora dos factores clave: la promoción de un intercambio significativo de información y la construcción de relaciones con los socios y partes interesadas clave. El protocolo de comunicación de negocios no es sólo un conjunto de normas profesionales, sino también un código de conducta usado para guiar los comportamientos relacionados con la empresa y la etiqueta.

Elementos de la comunicación empresarial

La comunicación clara y profesional es esencial para los negocios modernos, los cuales a menudo deben trabajar a través de distancias, culturas y zonas horarias. La comunicación debe ser relevante para el proyecto o los asuntos en cuestión, también debe ser clara e inequívoca mientras se pasa o se transmite de una parte a otra dentro de la organización. Debido a que la correspondencia empresarial es confidencial y puede ser legalmente vinculante, también debe estar dirigida exclusivamente a las personas que están autorizadas para recibirla y contener únicamente información que no dañe a la compañía o a individuos en un juicio posterior.

Relevante para el negocio

Toda la comunicación empresarial debe ser relevante para el trabajo que esté a la mano, y de forma alternativa, debe ser una forma de contacto profesional con la intención de mantener abierta la posibilidad de hacer negocios en el futuro. Las conversaciones irrelevantes y el reenvío de correo electrónico no son apropiados en la mayoría de los contextos de negocios, aunque las conversaciones pequeñas o los intercambios personales breves pueden ser usados para establecer relaciones con los colegas. Todos los correos electrónicos de negocios son propiedad de la empresa.

Profesional

El profesionalismo, incluyendo la cortesía y la concisión, son elementos cruciales de la comunicación empresarial. Incluso durante un intercambio acalorado en el cual los colegas tienen opiniones opuestas, los estándares del comportamiento profesional siempre deben ser observados. Los ataques personales y las declaraciones ofensivas o el humor nunca son apropiados y pueden resultar en responsabilidades legales. Permanece en el tema y menciona tus puntos con tanta claridad, objetividad y precisión como te sea posible. La claridad es la clave.

Técnica

La comunicación empresarial normalmente es de una naturaleza mucho más técnica que la comunicación personal. Puede contener jerga específica para la industria o la compañía, así como términos administrativos relacionados con el negocio de forma general. La información frecuentemente es densa y la mayoría de los hombres de negocios no tienen tiempo para leer toda la información que reciben. Por esta razón los esquemas, las viñetas y los formatos de presentaciones (como las diapositivas de PowerPoint) son elementos comunes. La comunicación empresarial también contiene resúmenes y notas acerca del tema que fue discutido, para su consulta posterior por los participantes.

Tips para realizar protocolos de comunicación empresarial

Consejos para elaborar protocolos de comunicación

Si no quieres que la información se pierda y no llegue a todos los interesados, o si deseas que la atención al cliente sea un servicio de calidad, necesitarás elaborar protocolos de actuación en el que registrar cada una de las normas, comportamientos que se deben cumplir en materia de comunicación y las estrategias de comunicación a llevar a cabo.

¿Cómo elaborar estos protocolos? ¿Qué factores debes tener en cuenta? Aquí te algunos consejos que te pueden ayudar a realizar tu protocolo de comunicación.

Comprensible y conciso. El protocolo debe ser fácil de entender por todo el mundo. Utiliza un lenguaje sencillo y claro y sé breve a la hora de explicar las normas a seguir.

Para todos. Es cierto que el departamento de comunicación y marketing es el más interesado en conocer estas normas, pero no debe ser un documento exclusivo para ellos. Recuerda que en este documento se expresarán las normas que hay que seguir para comunicarse de manera interna y que el resto de departamentos también tratan con el exterior. Todo el mundo debe saber cómo proceder en cada caso.

Especifica con claridad qué medios se utilizarán para cada caso. Una de las claves para una buena comunicación es saber qué medios son los más convenientes para cada caso. No es lo mismo comunicar un despido por mail que en una reunión, cara a cara, ¿verdad? Deberás meditar junto a tu equipo qué medio utilizar en cada situación y si debe reunir alguna característica especial. Por ejemplo, si al tomar el teléfono se debe contestar de alguna manera específica, el tratamiento que se debe dar a los diferentes miembros de la empresa o clientes habituales en las cartas, mails o invitaciones o cómo actuar en caso de crisis.

No te olvides de la imagen corporativa. Otro elemento clave a tener en cuenta en tu protocolo de comunicación es la imagen corporativa de la empresa. El logo de tu empresa debería estar en todos los medios de comunicación utilizados, desde el mail personal de cada uno de tus trabajadores, hasta las circulares y folletos que envíes.

Ha de ser flexible. Aunque en él se establezcan las normas a seguir, debe ser un documento flexible, que permita variaciones en circunstancias especiales.

Síntesis:

El protocolo podemos definirlo como una herramienta de comunicación utilizada por las diferentes instituciones para trasladar diferentes mensajes a sus públicos. En un acto o evento es tan importante lo que se dice como el modo de hacerlo y la escenografía creada para acompañar al mensaje que estamos transmitiendo.

Actividad: Responda con la guía. (9 puntos total)

- 1) ¿Cómo se logra el éxito empresarial a través de una buena comunicación? Explique. 2 puntos
- 2) ¿Que son los protocolos de comunicación? 2 puntos
- 3) Menciona cada uno de los tips (consejos) para realizar un protocolo de comunicación. 5 puntos.

Evaluación: Formativa

Enviar a

monica.carrasco@colegiofernandodearagon.cl

Plazo de envío: viernes 30 de octubre de 2020