**Ficha de formación**

|  |  |
| --- | --- |
| **Título** | Comunicaciones |
| **Palabras clave** | Comunicación efectiva, comunicación online |
| **Proporcionado por** | LWL  |
| **Idioma** | ES |
| **Objetivos** | * Aprender la importancia de una comunicación eficaz para su empresa
* Comprender los principios de la comunicación eficaz en línea
* Aprender a hablar en público, hacer presentaciones, pitching
 |
| **Resultados de aprendizaje** | * Comprender las estrategias de comunicación
* Participar en la comunicación on line
* Comunicar con eficacia: hacer presentaciones y hablar en público
 |
| **Área de formación** | Habilidades digitales |  |
| Precios y marketing |  |
| Acceso a la finaciación desde la perspectiva femenina |  |
| Habilidades de emprendimiento y comunicación |  |
| **Índice de contenidos** | **Módulo X: Comunicaciones****Unidad 1: Comunicación empresarial**Sección 1: ¿Qué es la comunicación empresarial?Sección 2: Tipos de comunicación empresarialSección 3: Comunicación empresarial efectiva**Unidad 2: Planificación de la Comunicación empresarial**Sección 1: Guía para redactar un plan de comunicación empresarialSección 2: Introducción a la comunicación digitalSección 3: Reglas de la NetiquettaSección 4: Comunicación digital con los clientes on lineSección 5: Caso de estudioSección 6: Consejos prácticos**Unidad 3: Comunicación eficaz**Sección 1: Consejos para hablar en público/PitchingSección 2: Elevator PitchSección 3: Video resumen |
| **Conternido desarrollado** | **Unidad 1: Comunicación empresarial***Sección 1: ¿Qué es la Comunicación empresarial?** **La comunicación empresarial** es el proceso por el que compartimos información con personas de dentro y fuera de la empresa.
* Nos comunicamos con otras personas tan a menudo que a veces no pensamos en cómo y por qué lo hacemos.
* La comunicación empresarial es importante por:
	+ Planficación y redacción de propuestas
	+ Tomar decisiones
	+ Llegar a acuerdos
	+ Vender
	+ Informar al personal y a los clientes
	+ Cumplimentar los pedidos de los clientes
	+ Presentar ideas de negocio, por ejemplo, a un posible inversor.
* Todo lo que hagas en tu empresa depende de una comunicación clara, por lo que es importante contar con una buena **estrategia de comunicación**.

*Sección 2: Tipos de comunicación empresarial**Sección 3: Comunicación empresarial efectiva*El éxito de la comunicación empresarial puede significar:* Menos distracciones, por ejemplo, sin sobrecarga de correo electrónico. Esto significa más espacio para la reflexión y la creatividad.
* Intercambio claro de comunicaciones entre departamentos/áreas de negocio, por ejemplo, entre usted y su vendedor.
* Mejor servicio al cliente

**Unidad 2: Planificación de la Comunicación empresarial***Sección 1: Guía para escribir un Plan de Comunicación empresarial*1.Establece objetivos claros: pregúntate qué necesitas abordar. Quizá tu empresa está creciendo muy deprisa y está perdiendo el hilo de la información. O tal vez quiera mejorar las valoraciones de los clientes.2. Identifica CON QUIÉN debes comunicarte (clientes, proveedores, etc.) y CON QUÉ FRECUENCIA.3. Decide cuáles son los mejores métodos de comunicación para tu empresa: correo electrónico, encuestas, reuniones presenciales, etc.4. A continuación, decide cuáles son las mejores herramientas para tu empresa, por ejemplo, Google Drive o Dropbox para la comunicación interna.5. Documentar el proceso y revisarlo trimestralmente.*Sección 2: Introducción a la Comunicación Digital*Como empresaria digital, gran parte de tu comunicación será on line:* Emails
* Social media
* Reuniones digitales (zoom/skype)
* Plataformas online de clientes. P.e Trustpilot

Es muy importante que tus interacciones on line sean coherentes y profesionales.El término correcto para esto es "**Netiqueta**": ser cortés y educado cuando te comunicas con otras personas on line. Es la abreviatura de "Etiqueta en Internet".*Sección 3: Reglas de la Netiqueta*Es muy importante que tu estrategia de comunicación empresarial sea la misma en persona y on line. Así que recuérdalo:* Mantén una comunicación online profesional – ya sea en persona o por internet.
* Usa un lenguaje claro y apropiado.
* Adopta las mejores prácticas cuando te reunas online: no te distraigas, por ejemplo, mirando el teléfono.
* Recuerda que todo lo que publicas en Internet es rastreable, así que ten en cuenta tu huella digital y piensa antes de publicar.

*Sección 4: Comunicación digital con clientes online***Recuerda: Tú eres la embajadora de tu empresa**Piensa en cómo comunicar online: * Tu lenguaje debe ser **profesional**: evita la jerga o las palabras inapropiadas.
* Piensa siempre antes de publicar en tus redes sociales: ten en cuenta la reputación de tu empresa.
* Nunca publiques ni respondas a un mensaje si estás enfadada.
* Sé breve y concisa: recibirás mejores respuestas si tu mensaje es corto y directo.

*Sección 6: Consejos prácticos** + Recuerda que eres la embajadora de tu empresa, sé profesional y educada
	+ Planifica tus comunicaciones – utiliza tu calendario online y herramientas gratuitas como Hootsuite
	+ Mantente centrada – ¿es productiva tu actividad online?
	+ Reconoce cualquier material diseñado por otros, por ejemplo, fotos/gráficos. El plagio no está permitido.
	+ ¿Sabes cuáles son las mejores herramientas de redes sociales para tu empresa? Facebook podría ser más adecuado que Twitter. Ver Unidad xx

**Unidad 3: Comunicación eficaz***Sección 1: Consejos para hablar en público/Pitching** + Conoce a tu público objetivo – ¿qué quieren oir de ti?
	+ Prepara un **Elevator Pitch**
	+ Se capaz de explicar tu modelo de negocio con claridad
	+ Conoce tus cifras
	+ Explica a tu público por qué eres diferente de tus competidores
	+ Muestra tu pasión por tu empresa – ¡Comparte tu historia!

*Sección 2: Elevator Pitch** **Un Elevator Pitch es una breve forma de presentarte y presentar tu negocio – toma 1-2 puntos clave y es una forma de conectar con alguien.**
* Debe ser corto, persuasivo y recordable.
* Se llama Elevator Pitch porque debe de tomar el mismo tiempo que si subes en un ascensor con alguien.

*Sección 4: Video Resumen***Resumen** **Comunicación empresarial*** Tipos de comunicación
* Ser eficaz

 **Plan de Comunicación empresarial*** Plan de comunicación
* Comunicación digital

 **Comunicación eficaz*** Hablar en público
* Elevator Pitch

  |
| **Glosario** | La **comunicación** **empresarial** es el proceso mediante el cual compartimos información con personas internas y externas a nuestra empresa.La **netiqueta** consiste en ser cortés y educado al comunicarse con otras personas on line. Es la abreviatura de "etiqueta en Internet".El **Elevator** **Pitch** es una forma breve de presentarte a ti y a tu empresa: uno o dos puntos clave y una forma de conectar con alguien. |
| **Autoevaluación (preguntas y respuestas de elección múltiple)** | 1. Comunicación empresarial es**a) el proceso por el que compartimos información con personas dentro y fuera de su empresa**b) enviar un boletín mensual c) envío de emails por tu empresa2. Cuáles son los dos tipos de comunicación empresarial?a) Email y social mediab) Llamadas telefónicas y boletines**c) Comunicación empresarial interna y externa**3. ¿Qué es netiqueta?a) Responder a los requerimientos on line de los clientes**b) Etiqueta en Internet**c) Actualizar tu social media4. ¿Qué es un Elevator Pitch?**a) Una breve presentación de ti y de tu empresa, con uno o dos puntos clave.**b) El informe anual de tu empresac) Una presentación en power point5. ¿Cuánto deber durar un Elevator Pitch be?a) Una horab) 30 minutos**c) aproximadamente 30 segundos** |
| **Bibliografía** | <https://blog.hubspot.com/marketing/communications-plan> |
| **Recursos (videos, enlaces de referencia)** | **Cómo escribir un elevator pitch:** <https://blog.hubspot.com/sales/elevator-pitch-examples>**Cómo escribir tu Plan de Comunicación empresarial:**<https://socialbee.io/blog/communications-plan-template/> |