**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 empresarial  Sección 3: Comunicación empresarial efectiva  **Unidad 2: Planificación de la Comunicación empresarial**  Sección 1: Guía para redactar un plan de comunicación empresarial  Sección 2: Introducción a la comunicación digital  Sección 3: Reglas de la Netiquetta  Sección 4: Comunicación digital con los clientes on line  Sección 5: Caso de estudio  Sección 6: Consejos prácticos  **Unidad 3: Comunicación eficaz**  Sección 1: Consejos para hablar en público/Pitching  Sección 2: Elevator Pitch  Sección 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 empresa  2. Cuáles son los dos tipos de comunicación empresarial?  a) Email y social media  b) 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 media  4. ¿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 empresa  c) Una presentación en power point  5. ¿Cuánto deber durar un Elevator Pitch be?  a) Una hora  b) 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/> | |