

Pedro Llamas



- Curso de Alto Rendimiento sobre Comunicación on line.-

Objetivos:

- ✓ Trabajar la motivación y la gestión del cambio en relación del uso de nuevas herramientas de comunicación en el mundo de la empresa.
- ✓ Conocer los diferentes aspectos que permiten una buena comunicación a través de un medio audiovisual o virtual, de cara a optimizar el rendimiento en el teletrabajo.
- ✓ Ejercitar los diferentes elementos necesarios para una correcta comunicación con nuestro oyente virtual, mediante el conocimiento del lenguaje corporal como vehículo de conexión.



- ✓ Potenciar la percepción global o escucha “360”, con el objetivo de fortalecer el feedback con el oyente no presencial, y así lograr una mejor interacción, fundamental en el ejercicio de la comunicación.
- ✓ Recordar diferentes técnicas de venta eficaz orientadas a la comunicación mediante el uso de herramientas digitales.
- ✓ Mejorar la transmisión del mensaje trabajando la preparación del discurso mediante el uso de herramientas de persuasión e influencia positiva.
- ✓ Interiorizar las diferentes acciones a realizar una vez finalizada la comunicación con el oyente, con el objetivo de conseguir una mayor fidelización y seguimiento del mismo.



Propuesta:

Diseño de un taller online compuesto de diversos vídeos en los que se trabaja en cada uno de ellos los diferentes aspectos planteados en los objetivos. Dichos vídeos podrán incluir elementos interactivos para potenciar la interiorización de los contenidos, e incluso pequeños test para evaluar los conocimientos adquiridos, basados en situaciones reales que pudieran producirse en un entorno laboral.

Se ofrece la posibilidad de realizar consultas online y tutorías con los profesionales que imparten la formación.

Desarrollo del curso:

A través de 7 vídeos se explicarán los diferentes contenidos del curso. Cada uno de esos vídeos serán independientes pero complementarios:

- **Vídeo 1: Motivación y gestión del cambio:**

Los recientes acontecimientos han obligado a realizar cambios sustanciales en nuestra manera de entender el trabajo y cómo realizarlo. La transformación digital es un hecho y ya no permite más prórrogas. No siempre es fácil incorporar nuevas rutinas en nuestro día a día o en el desarrollo profesional. Por eso es necesario encontrar la motivación suficiente en uno mismo y aprovecharnos de los cambios disruptivos para mejorar estos nuevos procesos. Conociendo mejor cómo funciona nuestro cerebro y cómo se enfrenta a los cambios, seremos capaces de conseguir adaptarnos más rápido y de manera mucho más positiva.

- **Vídeo 2: ¿Cómo optimizar el proceso de comunicación a través de una pantalla?**

Trucos audiovisuales para una mejor utilización de las herramientas digitales. Mediante diferentes consejos prácticos, explicamos cómo usar correctamente la tecnología a la hora de realizar una videoconferencia, con el objetivo de mejorar la comunicación trabajando aspectos tan importantes como la iluminación, el sonido, el encuadre o el entorno de grabación.

- **Vídeo 3: ¿Cómo comportarme frente a la cámara?**

La imagen que tendrá de nosotros nuestro oyente es fundamental y una pieza clave para provocar una buena impresión desde el primer momento. Aquí se explicarán diferentes aspectos relacionados con la imagen y el lenguaje corporal, únicas herramientas de conexión que tenemos a nuestro alcance cuando la comunicación es virtual y no presencial.

- **Vídeo 4: ¿Cómo expresar mejor mi mensaje?**

Aunque el contenido del mensaje lo dominemos sin problema, es necesario ser consciente de que el vehículo de comunicación es diferente cuando no tenemos a la otra persona físicamente delante. Es por ello que debemos esforzarnos en construir un mensaje potente y persuasivo que llame la atención de quien nos escucha. Por ello se trabajarán herramientas de escritura y de elaboración de mensajes que influyan positivamente en nuestra audiencia.

- **Vídeo 5: ¿Cómo vender mejor a un cliente virtual?**

Utilizando todas las herramientas trabajadas en los vídeos anteriores, se complementarán con diferentes consejos de venta comercial eficaz que permitan optimizar mejor nuestra comunicación con el cliente y que nos permita obtener mejores resultados comerciales.



- **Vídeo 6: La escucha 360**

En una comunicación virtual, es importante también recibir un feedback del oyente de manera inmediata para evitar que perdamos su atención. En este vídeo se enumeran diferentes aspectos relacionados con la escucha activa y cómo responder ante las diferentes reacciones de nuestro oyente a lo largo de la comunicación.

- **Vídeo 7: ¿Cuándo finaliza la comunicación con el cliente?**

Una vez finalizado el proceso de comunicación, es necesario saber cómo actuar para realizar un seguimiento activo con el cliente de cara a saber su nivel de satisfacción o para continuar el proceso de postventa. Desde una nueva videollamada a un correo electrónico, son diversas las acciones posibles a realizar y todas ellas tienen que realizarse de manera correcta en pos de, no sólo ganar una venta, sino de fidelizar un cliente.

En todo caso, se podrán siempre incorporar audiovisuales o elementos complementarios que la organización considere necesarios en función de objetivos y necesidades concretas.