Título: Técnicas de recepción y comunicación.

Subtítulo: Procesos de comunicación interpersonal en organizaciones públicas y privadas.

ISBN: 978-84-9839-582-2.

Autores: Alexandre Hermida Mondelo e Inmaculada Iglesias Fernández.

**EXAMEN**

**1. Imagine que ha sido contratado por una empresa para gestionar los proyectos y el personal que intervenga en ellos. Explique qué tipo de estructuras y relaciones pueden existir en una organización a la hora de gestionar el equipo y cómo llevaría a cabo esta tarea para un resultado óptimo.**

Una de las herramientas que más se ha generalizado para mejorar la gestión del trabajo mediante equipos es la gestión de proyectos. Aunque cualquier tipo de organización puede abordar el desarrollo de proyectos, obviamente, existen unas organizaciones más adecuadas que otras para hacerlo.

Con respecto a su estructura, existen proyectos en profundidad y en anchura. Un proyecto en profundidad es el que involucra recursos que, fundamentalmente, dependen de una misma jerarquía. Mientras que un proyecto en anchura es el que, por el contrario, involucra a individuos con distintos responsables jerárquicos, lo que hace más difícil su gestión.

Por una parte, pueden establecerse métodos de trabajo que establezcan unas relaciones jerárquicas entre los miembros de un departamento. En este tipo de grupo existe una figura que ejerce de líder y que guía y orienta el trabajo de todo el equipo con el fin de lograr la consecución de los objetivos marcados. En las relaciones jerárquicas, es fundamental que exista un liderazgo participativo.

Por otra, pueden establecerse unas relaciones funcionales, que probablemente involucren la colaboración de miembros de departamentos diferentes. En estos casos se deben fijar metas grupales, es decir, objetivos comunes en los que los miembros de un grupo trabajarán juntos para conseguirlo.

**2. Complete los siguientes enunciados con los nombres de los roles que correspondan en cada caso.**

a. El líder es el responsable de la motivación y del estímulo de los subordinados, de crear equipo, prepararlo y cumplir con las obligaciones relacionadas.

b. La cabeza visible es la figura simbólica obligada a cumplir con una serie de deberes rutinarios de naturaleza legal o social.

c. El gestor de anomalías se encarga de las acciones correctivas cuando la organización se encuentra ante anomalías imprevistas de importancia.

d. El difusor es la persona que transmite la información recibida de las personas externas o de otros subordinados a los miembros de la organización.

**3. Cada país posee una cultura comunicativa diferente, que hay que tener en cuenta a la hora de establecer relaciones comerciales. ¿Cómo debería comportarse si estuviera manteniendo una negociación en los siguientes países?**

**a. Italia.**

En este país son flexibles ante la puntualidad y muy comunicativos, por lo que el trato será relajado y, dentro del contexto, poco formal.

**b. Portugal.**

Será adecuado mantener un tono formal y tranquilo, ya que valoran positivamente ser educado y mantener la calma.

**c. Bélgica.**

En Bélgica se esperará que se mantengan las buenas formas en todo momento, ya que les gusta mantener una buena imagen. Además, es recomendable evitar situaciones tensas, pues les desagradan.

**d. Irlanda.**

Será importante la puntualidad aunque prefieren un trato cordial y, hasta cierto punto, informal.

**4. La comunicación no verbal transmite mucha información que debe ser tenida en cuenta a la hora de relacionarnos. Indique qué está transmitiendo el lenguaje no verbal del interlocutor en las siguientes situaciones.**

**a. El interlocutor apoya la mano cerrada en su mejilla con el dedo índice hacia arriba.**

Probablemente el interlocutor esté escuchando y evaluando lo que dice la otra persona.

**b. El interlocutor aparta la mirada o se frota los ojos.**

Indica que, probablemente, lo que dice el interlocutor no es verdad (sobre todo si aparta la mirada).

**c. El interlocutor se tapa la boca, la nariz o las orejas mientras le habla.**

Si lo hace mientras él mismo habla, puede significar que lo que está diciendo no es del todo cierto. Si lo hace mientras le hablan a él, es muy posible que crea que le están mintiendo.

**d. El interlocutor se rasca el cuello.**

Quiere decir que duda ante la persona que le habla.

**5. Indique si las siguientes afirmaciones sobre los procesos de control y registro de visitas en organizaciones son verdaderas o falsas.**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
|  | **V** | **F** |
| Los sistemas de control de entrada y salida de visitas permiten llevar un registro de información que es usado simplemente para llevar un registro de datos |  |  |
| El registro de los datos de todas las personas que ingresan a una organización debe ser llevado de forma informática, pues la forma manual se ha quedado obsoleta |  |  |
| Con los sistemas informáticos se reducen los errores al registrar la información y se conoce en tiempo real cuántos visitantes hay en las instalaciones |  |  |
| No es necesario que el recepcionista contacte telefónicamente con la persona con la que el cliente tiene la cita, pues se pierde mucho tiempo |  |  |

**6. Una con flechas los diferentes tipos de situaciones en relación con la atención al cliente con su definición.**

**7. Si tuviera la tarea de elaborar un manual de procedimientos para una empresa, ¿qué partes introduciría?**

Incidencia

Situación que provoca una alteración en el servicio suministrado o que altera el uso normal que se podría hacer de un producto

Reclamación

Queja

Acción orientada a solucionar un problema

Muestra el descontento del consumidor, que espera recibir una compensación de algún tipo

Los manuales son diferentes según el tipo de organización y sus requerimientos particulares, no obstante, en líneas generales, tendría que tener una portada, y seguidamente un índice y una introducción. A continuación, tendrían que indicarse cuáles son los objetivos del documento y habría que citar los procedimientos propiamente dichos: descripción, propósitos, alcance de los mismos, legislación que los ampara (si la hubiera), documentos de referencia, diagrama de flujos, glosario de términos y anexos.

**8. Clasifique las características propuestas en función del medio de comunicación con el que se relacionan.**

|  |  |
| --- | --- |
| **Canal de análisis de perfil del cliente** | **Dificultad para interpretar al cliente** |
| **Distancia entre producto y cliente** | **Envío de texto e imágenes** |
| **Ahorro y fácil reproducción** | **Retardo en la recepción** |
| **Escasa calidad** | **Interactividad** |

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **Teléfono** | **Correo** | **Fax** | **Internet** |
| Canal de análisis de perfil del cliente | Ahorro y fácil reproducción | Envío de texto e imágenes | Distancia entre producto y cliente |
| Dificultad para interpretar al cliente | Escasa calidad | Interactividad |
| Retardo en la recepción |

**9. La correcta redacción de la correspondencia de una organización influye muy positivamente en la imagen que esta proyecta. ¿Qué características hay que tener en cuenta para ello?**

**a. Escribir en un lenguaje distante y neutro.**

**b. Utilizar una fórmula genérica para que pueda adaptarse a distintos destinatarios.**

**c. No incluir la fecha de redacción, ya que es un dato innecesario.**

**d. Personalizar el mensaje, empezando por la fórmula de cortesía del principio.**

Solución: d.

**10. Complete los enunciados con los distintos elementos que se tratan en un manual de comunicación o identidad corporativa.**

a. En un manual de identidad corporativa, el primer elemento que se presenta es la marca principal de la empresa.

b. Muchas empresas, además de utilizar su marca en formato texto o gráfico para acompañar todos los documentos, optan también por utilizar un logotipo o elemento gráfico que sustituya a la marca.

c. Se suele incluir información sobre la modulación, es decir, se incluyen las proporciones de cada elemento gráfico, que deben ser respetadas a la hora de reproducirlo.

d. El área de protección informa sobre las dimensiones mínimas que deberán quedar libres alrededor de cualquier elemento gráfico.