

COMUNICACIÓN 360°



- MÓDULO 1 -

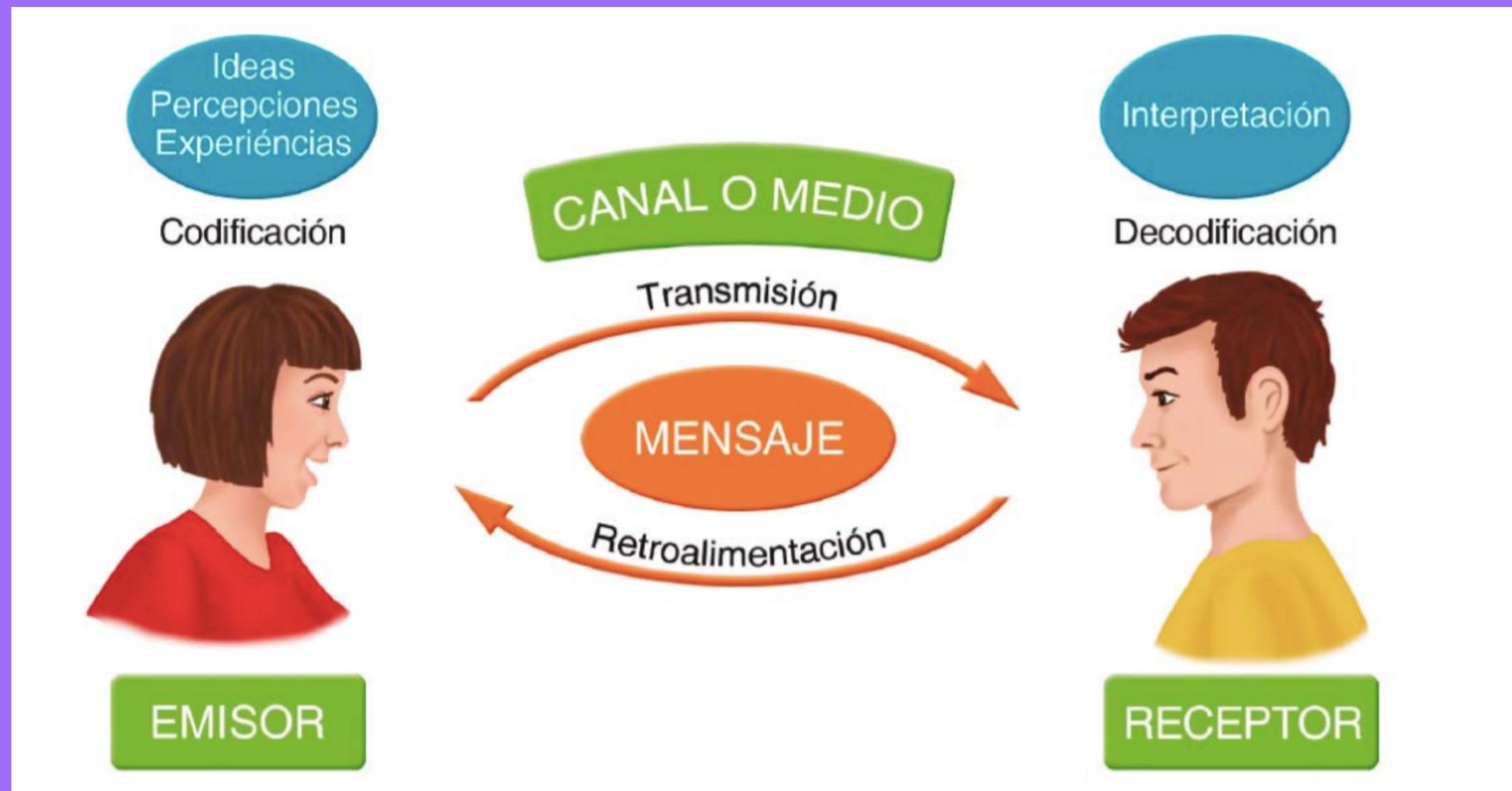
LA IMPORTANCIA DEL MANEJO DE LA COMUNICACIÓN PARA LA COOPERATIVA.

Es la base fundamental para las cooperativas. La comunicación e intercambio de ideas hace que se aprovechen mejor los conocimientos, talentos, ideas, entre otros.

Tener un plan de comunicación eficiente y acorde a nuestros objetivos hará que la organización esté mas comprometida y unida, por lo tanto el desempeño será mucho mejor.

LA COMUNICACIÓN

Proceso que se da entre dos o mas actores, grupos, miembros de trabajo, en donde el objetivo es el intercambio de mensajes a través de diferentes canales.



ELEMENTOS DE LA COMUNICACIÓN

- Emisor: Es quién inicia el proceso de comunicación emitiendo un mensaje.
- Mensaje: Representación simbólica o verbal de la idea que se intenta transmitir. Se expresa en un idioma o código común.
- Codificación: El emisor decodifica el mensaje para convertirlo en una señal capaz de atravesar el canal.
- Canal: Medio por el cual pasan los mensajes. El canal es seleccionado por el emisor.

ELEMENTOS DE LA COMUNICACIÓN

- Receptor: Es hacia quién está dirigido el mensaje. Éste debe comprenderlo, responder o actuar.
- Decodificación: Proceso contrario a la codificación. Las señales recibidas se convierten en el mensaje recibido.
- Retroalimentación: Determina si se ha logrado la comprensión del mensaje como se pretendía.

COMUNICACIÓN INTERNA Y EXTERNA

Comunicación interna: *"proceso de intercambio de información entre todos los niveles de una organización"*.

Todos los miembros de la organización deben sentirse involucradas en el proceso de comunicación.

Favorece a:

- Interactividad
- Circulación de información en diferentes niveles
- Coordinación de tareas
- Identificación de las personas con la organización
- Solidaridad y sentido de pertenencia

COMUNICACIÓN INTERNA Y EXTERNA

Comunicación externa: proceso que se da entre la organización y los grupos de interés externos a ella, como por ejemplo clientes, proveedores, socios, público en general, entre otros.

Tipos de comunicación externa:

- Operativa: difunde el desenvolvimiento de la actividad de la organización.
- Estratégica: conocer cómo y quiénes son nuestros competidores.
- De notoriedad: dar a conocer a la organización, mostrarnos y mejorar nuestra imagen y reputación.

CANALES DE LA COMUNICACIÓN EXTERNA

- Notas de prensa y comunicados
- Publicidad
- Páginas webs
- Blogs
- Redes Sociales
- Boletines digitales
- Mailings

CONTENIDO DE LOS MENSAJES

El mensaje efectivo es aquel que se entiende fácilmente y genera la acción que deseamos.

Interna

- Claro: todos deben entenderlo
- Preciso: decir mucho en pocas palabras
- Asertivo: expresarse de manera adecuada, sin llegar a extremos

Externa

- Identificar mi público: a quién le hablo.
- Que quiero comunicarles: tener una idea central.
- Preciso: decir mucho en pocas palabras y de manera clara.
- Ser creíble: generar confianza con el público.

LA IDENTIDAD Y LA IMAGEN

La Identidad está compuesta por valores, aspectos físicos y acciones que definen la existencia de la organización. Mientras que la Imagen es la percepción que se tiene de la organización.

- Identidad: Lo que es o se pretende ser desde la organización.
- Imagen: La que la gente cree que es. Una imagen mental

QUÉ ASPECTOS TENER EN CUENTA

Identidad

- Filosofía de la organización: misión, visión y valores
- Cultura organizacional
- Creencias
- Imagen corporativa
- Comunicación

Imagen

- Identificar público objetivo
- Tener en claro que quiero comunicar
- Identidad visual homogénea
- Solidez
- Cuidar las instalaciones
- Presencia en redes sociales, páginas webs, blogs

¿QUÉ SON LAS HERRAMIENTAS DIGITALES?

Herramientas que tenemos a nuestro alcance para poder mejorar la comunicación digital, mantener el flujo de información y la retroalimentación, tanto interna como externa.

