

## Glosario Módulo 2 – Comunicación Empresarial y Calidad en el Servicio

1. **Comunicación** **empresarial:**  
Proceso mediante el cual una empresa transmite mensajes dentro y fuera de la organización para alcanzar sus objetivos.
2. **Comunicación** **interna:**  
Intercambio de información entre los miembros de una organización para coordinar el trabajo y facilitar la toma de decisiones.
3. **Comunicación** **externa:**  
Relación y transmisión de mensajes entre la empresa y sus clientes, proveedores, y público en general.
4. **Canales de comunicación:**  
Medios a través de los cuales se transmiten los mensajes (correo electrónico, teléfono, reuniones, etc.).
5. **Calidad en el servicio:**  
Conjunto de características que cumplen o superan las expectativas del cliente en la atención y entrega de productos o servicios.
6. **Atención al cliente:**  
Actividades orientadas a satisfacer las necesidades y resolver problemas de los clientes.
7. **Gestión de quejas y reclamaciones:**  
Proceso de recibir, analizar y responder a las quejas o reclamaciones de los clientes para mejorar el servicio.
8. **Imagen profesional:**  
Impresión que una persona o empresa causa en otros, basada en su comportamiento, presentación y comunicación.
9. **Trato al cliente:**  
Modo en que se interactúa con el cliente, buscando generar confianza y satisfacción.
10. **Herramientas de comunicación empresarial:**  
Tecnologías y recursos que facilitan la comunicación efectiva dentro y fuera de la empresa (software de mensajería, plataformas, etc.).