

Unidad 4 – Herramientas de comunicación empresarial

Objetivos:

- Conocer las principales herramientas que se usan para la comunicación dentro y fuera de la empresa.
- Aprender a utilizar estas herramientas de forma eficaz y profesional.

Introducción

En el entorno empresarial actual, contar con herramientas eficaces de comunicación es fundamental para garantizar la fluidez de los procesos, la colaboración entre departamentos y la atención adecuada a los clientes. Estas herramientas permiten transmitir información clara, rápida y segura tanto en el ámbito interno como externo de la organización.

¿Qué son las herramientas de comunicación empresarial?

Son recursos o medios tecnológicos y tradicionales que facilitan el intercambio de información dentro de la empresa (comunicación interna) y con los agentes externos (clientes, proveedores, instituciones...).

Su correcta elección y uso impactan en la productividad, la eficiencia y la imagen de la empresa.

2. Tipos de herramientas según el canal utilizado

A. Herramientas orales

- **Teléfono fijo y móvil:** muy utilizado para comunicación directa y rápida. En la atención al cliente sigue siendo esencial.
- **Videollamadas y conferencias virtuales (Zoom, Microsoft Teams, Google Meet):** permiten reuniones remotas, con opción de grabación y uso compartido de pantalla.
- **Mensajería instantánea corporativa (como Slack o Microsoft Teams):** agiliza la comunicación interna entre trabajadores.

B. Herramientas escritas

- **Correo electrónico:** esencial para comunicaciones formales, envíos de documentos, seguimiento de tareas...
- **Documentos internos (circulares, notas internas, actas de reuniones).**
- **Cartas comerciales:** utilizadas en comunicaciones externas, como presupuestos, reclamaciones o agradecimientos.
- **Boletines internos:** difunden noticias, logros y novedades entre los empleados.

C. Herramientas digitales

- **Intranet corporativa:** red interna para compartir documentos, noticias, recursos, manuales, etc.
- **CRM (Customer Relationship Management):** software para gestionar la comunicación con clientes y hacer seguimiento comercial.
- **Redes sociales corporativas:** para mejorar el clima interno o proyectar una imagen profesional al exterior (LinkedIn, Facebook Empresas...).
- **Chats web y chatbots:** cada vez más comunes en páginas web para atención a la cliente automatizada.

3. Criterios para elegir la herramienta adecuada

La empresa debe considerar:

- El tipo de información que se quiere comunicar (urgente, confidencial, promocional...).
- El público objetivo (interno o externo, clientes, empleados...).
- La rapidez de respuesta necesaria.
- La seguridad y privacidad de los datos.
- La accesibilidad para todos los trabajadores y clientes (por ejemplo, herramientas compatibles con lectores de pantalla).
- El coste económico de su implantación y mantenimiento.

4. Buenas prácticas en el uso de herramientas de comunicación

- Usar el canal más adecuado según el contenido.
- Evitar saturar con correos o mensajes innecesarios.
- Establecer normas claras de uso para toda la plantilla.
- Fomentar la formación en competencias digitales básicas.
- Promover la comunicación respetuosa, clara y eficaz.
- Realizar un mantenimiento y revisión periódica de las herramientas.

5. Herramientas accesibles para personas con discapacidad visual

- Correo electrónico accesible (como Outlook o Gmail con atajos de teclado).
- Aplicaciones compatibles con lectores de pantalla (JAWS, NVDA o VoiceOver).
- Teams y Zoom con accesibilidad mejorada para reuniones virtuales.
- Software CRM adaptado o personalizable para mejorar la navegación.

Conclusión

Las herramientas de comunicación empresarial son clave en la gestión eficiente de cualquier organización. No solo mejoran la interacción entre trabajadores y clientes, sino que también refuerzan la imagen profesional y la productividad. La elección adecuada, combinada con una política de uso consciente, puede marcar la diferencia en el funcionamiento interno y externo de la empresa.

Ejercicio de repaso:

1. ¿Qué ventajas tiene el correo electrónico en la comunicación empresarial?
2. Nombra dos aplicaciones de mensajería instantánea que se usan en empresas.
3. ¿Para qué sirve una intranet en una organización?