

PROTOCOLO DE COMUNICACIÓN

El protocolo de comunicación en la empresa atiende tanto la comunicación interna como la externa.

Definiciones:

- *La comunicación* es el acto por el cual un individuo establece con otro un contacto que le permite transmitir una información o un sentimiento. Las personas permanentemente nos estamos comunicando, pues es imposible para el ser humano no comunicar.
- *La comunicación interna* es aquella que se realiza entre colaboradores.
- *La comunicación externa* es la que realizamos con clientes, competencia, proveedores y ciudadanía en general.

La comunicación en nuestro entorno laboral, en cualquiera de sus formas, hablada o escrita, debe ser manejada con consciencia y equilibrio para que la información sea recibida de una forma clara y oportuna.

Es muy importante la aplicación de este protocolo por parte de todos los colaboradores, teniendo en cuenta que la mayor parte del día, y de la semana, la pasamos en el sitio de trabajo, y una adecuada comunicación nos ayuda a crear un ambiente laboral agradable y hace que la convivencia con las personas que trabajan junto a nosotros sea lo más cordial y amable posible.

Antes de emitir un mensaje, es importante tener una actitud y un pensamiento positivo, y tener en cuenta siempre el propósito de la comunicación. Una sonrisa o una actitud abierta y positiva siempre generan comunicaciones efectivas.

Pongamos nuestra disposición y concentración al servicio de nuestro interlocutor. Estemos atentos a lo que la otra persona requiere de nosotros. Una vez escuchemos atentamente y analicemos el mensaje, identifiquemos la forma más clara en la que podemos dar la mejor respuesta.

Organicemos nuestra mente, nuestro computador y nuestro escritorio. Un lugar de trabajo ordenado y clasificado mejora nuestra capacidad de comunicación, por eso es necesario archivar los documentos importantes en carpetas marcadas y clasificadas, para que nuestro sitio de trabajo esté despejado. Esto también nos permite ubicar fácilmente la información que requiramos en un momento dado. El orden despeja nuestra mente, facilita nuestras labores diarias y mejora los niveles de estrés producidos por pérdida de documentos o información.

PROTOCOLO EN LA OFICINA

Es importante tener un comportamiento que facilite las relaciones y comunicaciones en nuestro sitio de trabajo. Es allí donde convivimos con otras personas la mayor parte del día. No se trata solamente de ser corteses, sino de tener un comportamiento abierto y receptivo a los demás. Mantener una comunicación

abierta, honesta, amable y asertiva permitirá desarrollar un clima laboral positivo para todos los colaboradores.

- 1) **Sea educado y cortés:** Saludar, dar los buenos días, las buenas noches, despedirnos, agradecer, y escuchar a los demás, asegura una buena actitud en nuestra compañía. Estas acciones son una forma de expresarle a la otra persona que reconocemos su presencia, y esto fortalece los vínculos. La cultura de la cortesía, del buen trato y del respeto hace que la empresa tenga un mejor ambiente laboral. Manifieste siempre respeto por la otra persona.
- 2) **Escuche con atención;** no responda reactivamente sin antes entender bien lo que la persona le quiere decir, de esta manera su respuesta será más efectiva. Si es proactivo, tendrá la posibilidad de dar la mejor respuesta para cada situación.
- 3) **Evite enfados, o la expresión agresiva del mismo.** En ocasiones el trabajo lo puede desbordar, el día estar lleno de llamadas telefónicas, clientes esperando o asuntos que resolver, pero de ello nadie tiene la culpa y estar enfadados solo conseguirá crear una mala atmósfera y tensión en el ambiente, con los consiguientes momentos de euforia e incluso riñas. Recuerde que siempre hay una manera educada de reclamar.
- 4) **Haga comentarios y retroalimentación adecuada.** La retroalimentación es una herramienta efectiva para aprender como los demás perciben mis acciones, mis palabras, mis trabajos y hacer conocer a los demás como yo percibo los suyos. La retroalimentación permite saber si vamos en la dirección correcta, de acuerdo a las expectativas de la empresa. Recordemos que criticamos las acciones y no a las personas. Toda crítica, aunque sea constructiva debe llevar pareja una solución. Si hace una crítica es porque no está de acuerdo con algo y quiere que se cambie porque considera que hay una alternativa mejor, por eso es útil decir cómo cree que debería cambiarse. Seamos sensibles y respetuosos. Recuerde que su sugerencia puede ser o no tenida en cuenta, y esto no ha de tomarse a título personal.
- 5) **Esté dispuesto a recibir retroalimentación.** La retroalimentación ha de servir para mejorar, por eso ha de tomarse desde una perspectiva positiva, de aprendizaje y crecimiento personal. Escuche con atención, sea consciente de sus conductas y de las opciones de mejora o cambio que puedan tener. Para ello ha de ser una persona receptiva y abierta a nuevas posibilidades. De igual manera, la empresa ha de ser receptiva a los comentarios de sus clientes, pues estos le ayudan a revisar procedimientos, actividades y productos, para mejorar.
- 6) **Relaciónese con todos los compañeros.** La invitación es estar abiertos a relacionarnos con los compañeros de diferentes áreas, a querer conocer un mayor número de personas e interesarnos por ellas. Esto nos permite ampliar nuestra red de contactos para nuevas ideas, nuevos proyectos, futuros colaboradores, etc. Ser abiertos, nos abre posibilidades con nuestros compañeros. El aislamiento de una persona puede llevar a que el grupo

responda no teniéndolo en cuenta, lo que afecta el clima laboral y puede llegar a perturbar el trabajo en equipo.

- 7) **Esté abierto al trabajo en equipo.** Las actividades realizadas entre dos o más personas pueden llevar a producir mejores resultados que el trabajo individual. Al valorar las diferencias se enriquece el equipo, se produce una sinergia que le da velocidad, calidad y mayor creatividad al resultado final. Contar con el otro dará agilidad, se evitará el trabajo repetido innecesariamente y se facilitará la colaboración entre grupos y áreas. Para un excelente trabajo en equipo es necesaria la comunicación y el cruce de información entre sus integrantes.
- 8) **Avisé los asuntos importantes con antelación.** Cuando se trate de cambios o problemas relacionados con la empresa, trabajo que sea necesario adelantar o incluso si ha de ausentarse del trabajo por causas personales, siempre que sea posible, avise con antelación. Esto permite hacer cambios en la planeación con un menor impacto para otros, permite delegar a tiempo, y es otra manera de demostrar respeto por los otros y la empresa. En caso de que no pueda avisar con antelación, avise a la mayor brevedad de tiempo posterior al incidente.
- 9) **Mantenga actualizada su agenda:** La agenda electrónica ha de permanecer actualizada, para ello verifique diariamente su estado, el cual puede ser consultado en cualquier momento por personal de la empresa. El uso de este recurso permitirá tener una información real de sus compromisos, y a la vez le ayudará a organizar y atender sus prioridades y demás actividades oportunamente.
- 10) **Avisé acerca de posibles problemas que identifique.** Si por alguna razón cae en sus manos alguna información valiosa que pueda afectar a una o varias personas, informe inmediatamente a quien corresponda de manera que se puedan tomar las acciones preventivas o correctivas pertinentes. Esto demuestra su interés y sentido de pertenencia por la empresa.
- 11) **Escuche la música en forma personalizada,** esto significa a un volumen solo para usted, de manera que no interrumpa la concentración de sus compañeros, y no sea molesto para el resto de colaboradores. Se sugiere un tipo de música que facilite su trabajo y no afecte su atención en el mismo.
- 12) **Utilice el sistema de chat interno, si lo hay.** Esta es una herramienta facilitada por la empresa para acercar a sus trabajadores, permitiendo una comunicación rápida y segura. Permite además que empleados que están fuera de las instalaciones de la empresa, tengan un sistema de comunicación inmediata y personalizada que les facilite su labor.

PROTOCOLO TELEFÓNICO

El teléfono es una herramienta indispensable en los negocios y en las relaciones de la empresa con sus clientes y proveedores. La mayoría de las veces el primer contacto que las personas tienen con la empresa es a través del teléfono. De ahí la importancia que el buen uso del mismo tiene en la imagen que esa persona se hace de nuestra empresa.

En el teléfono solo contamos con las palabras, el tono de voz y la forma en la que nos dirigimos a nuestro interlocutor, para que éste se haga una primera imagen de nuestra compañía. Recuerde entonces estar consciente de las palabras que usa y cómo las usa.

Durante la llamada

- Disponga de un espacio adecuado para atender la llamada, deje por un momento la actividad que esté realizando para atender a su interlocutor de forma concentrada y poder atender su requerimiento.
- Tenga a mano lápiz y papel para tomar los apuntes necesarios.
- Conteste rápidamente, máximo al tercer timbre. Esta actitud denota un interés por recibir la llamada y su interlocutor sentirá la buena atención de la empresa.
- Sonría cuando tome o realice una llamada, esto se notará en la actitud con el interlocutor.
- Emita un tono de voz natural, entusiasta, atento y respetuoso.
- Si usted es la persona que llama, identifíquese, y pregunte por la persona con la que desea hablar. Cuanta más información sepa de esa persona, mejor, sobre todo cuando se llama a grandes empresas o entidades del Estado. Conocer la sección, departamento, cargo, etc. es una buena manera de evitar equivocaciones cuando le pasen su llamada.
- Al llamar a alguien, pregunte siempre si es buen momento para hablar. Esto denota respeto por el tiempo de la otra persona.
- No debe colgar de repente sin despedirse y agradecer la atención prestada. La educación debe predominar, aunque la llamada haya sido para reclamar, protestar o cualquier otra situación poco agradable.

Uso de teléfonos móviles o celulares.

- El tono de timbre del celular debe ser discreto.
- Durante las reuniones, dentro o fuera de la oficina, el celular deberá permanecer en modo "silencio" o apagado.
- Si es imprescindible atender una llamada durante una reunión, esta se responderá fuera del sitio donde están los otros asistentes. Lo correcto es salir o alejarnos un poco del grupo y bajar el tono de voz. Recuerde tomar poco tiempo en la llamada y regresar rápidamente a la reunión.

Saludos

En la llamada interna o que viene del PBX, se saluda de la siguiente forma:

"Dependencia (XX), Buenos días o Buenas tardes (según corresponda)"

En la llamada externa o en los teléfonos que pueden recibir llamadas directas la forma de saludar en es la siguiente:

"Nombre de la empresa, Buenos días o Buenas tardes (según corresponda), habla (dé su nombre)".

Durante la conversación

- Identifíquese con la persona que va a hablar; si ella no lo ha hecho, pregúntele con quién está hablando.
- Preste toda la atención a su interlocutor.
- Pronuncie y articule correctamente sus palabras.
- Responda con seguridad, evite titubeos y sea concreto.
- Hable pausadamente, para que la otra persona pueda entenderle fácilmente.
- Diríjase a la persona utilizando el título de Señor, Señora o Doctor (a) seguido del apellido o Don (Doña) seguido del nombre. Si existe un mayor grado de confianza llámelo por el nombre.
- Evite con clientes y proveedores utilizar apodosos o calificativos como “reina”, “negro”, “princesa”, etc.
- No acapare la conversación.

¿Cómo sortear algún problema?

- En caso de no poder dar una solución inmediata, mantenga la calma reflejando amabilidad e interés en encontrar la mejor solución.
- Ofrezca disculpas por no poder darle la solución en ese momento.
- Si el cliente está haciendo un reclamo por el producto o servicio, recuerde que no es algo personal, sino que está reclamando aquello que considera justo para él. Las quejas y reclamos de nuestros clientes son un aporte a nuestro mejoramiento, ya que nos permiten revisar procedimientos, productos y el servicio que damos.
- Evite utilizar las siguientes frases:
 - “No lo sé” a secas. En su lugar, agradézcale a la persona la llamada y dígame que averiguará la respuesta, o transfiera la llamada a una persona que domine el tema. Si se comprometió a dar una respuesta y aún no la tiene, diga que está trabajando en ella. Si se comprometió a llamar, hágalo y diga que, aunque no tiene la respuesta, ya está trabajando en ella; no hay pretexto para no devolver una llamada.
 - “No puedo/No podemos hacerlo”. Mejor diga: esto es lo que puedo o podemos hacer ...
 - “Tiene que...”. Mejor diga: “usted necesita...”, o “yo necesito que usted... para poder colaborarle mejor”.
 - “Espere un segundo”. No lo diga cuando realmente se va a tardar más en dar la respuesta.
 - “No”. Encuentre siempre una forma positiva de expresar una situación, pero recuerde que, si realmente no se puede, debe ser sincero y evitar expectativas del cliente que no podrá cumplir.

Al Terminar la conversación:

- Aclare lo que ha entendido. Si debe hacer seguimiento interno a la llamada, hágalo inmediatamente después de colgar.
- Despídase de una forma cálida, agradezca el tiempo dado y diga que estará dispuesto a atenderlo nuevamente.
- Cuelgue suavemente la bocina, así demuestra educación y cultura.

Varios

- Cuando entre una llamada equivocada a su extensión, transfírala a la extensión correcta.
- No haga esperar a quien llama, si la persona a quien va dirigida la llamada se encuentra ocupada, infórmele que no puede ser atendido en este momento, tome el nombre, la empresa y número del teléfono para devolverle la llamada.
- Al tomar un mensaje anote todos los datos (fecha, hora, teléfono, empresa y el mensaje respectivo) y verifique con su interlocutor que haya tomado bien la información.
- Si el tema tratado con el interlocutor es muy importante, haga un resumen antes de despedirse. Esto permitirá verificar su entendimiento y las acciones a seguir.
- Entregue los mensajes oportunamente.

Recomendaciones:

- Deje las llamadas direccionadas cuando salga de la oficina, y avísele a la persona que recibirá las llamadas para que las atienda diligentemente.
- No utilice términos como mi amor, niña, gordita, linda, madre, reina, monita, negra, chinita, corazón, etc.
- Emplee palabras de cortesía como: Muchas gracias, Mucho gusto, Por favor, A sus órdenes.
- No tape el auricular con la mano.
- No coma, beba o mastique chicle mientras habla por teléfono.
- Evite hacer muecas y mala cara cuando habla con alguien, esto se transmite, aunque usted no sea consciente.

PROTOCOLO CORREO ELECTRONICO

El correo electrónico se ha convertido en una herramienta valiosa y de uso frecuente en nuestra vida laboral y personal. Cuando enviamos correos electrónicos desde nuestro correo empresarial, estamos hablando en representación de la Empresa, y la forma y el contenido de estos son muy importantes.

Los correos internos también cobran gran importancia porque son un elemento valioso en las comunicaciones y tienen impacto no solo en el trabajo y los resultados sino también en el ambiente laboral.

- La dirección electrónica de la empresa es de uso exclusivo para actividades laborales y no se debe utilizar para asuntos personales.
- Los correos deben ser escritos en letra tamaño 10 u 11
- Los textos escritos en mayúscula son vistos como de mala educación y dan la impresión de estar gritando y agrediendo al destinatario. Solo use mayúsculas para resaltar una palabra de interés.
- Igualmente, el uso del color rojo denota importancia o agresividad, dependiendo del mensaje. Tenga cuidado con esto.

- Al escribir un correo tenga en cuenta que del otro lado existe una persona que al igual que usted merece respeto. Muestre cortesía al enviar nuevos correos o al contestar los recibidos.
- El correo debe incluir un saludo antes del mensaje y una despedida con el nombre y la información de contacto (en algunas empresas se utiliza la firma predeterminada, asegúrese de tenerla).
- Incluya el tema del mensaje en el asunto del correo electrónico, esto facilitará la lectura, el seguimiento y el archivo del mensaje.
- Evite el uso de abreviaturas y frases fragmentadas. También evite el uso de un lenguaje técnico desconocido por su interlocutor.
- Revise la ortografía antes de enviar el mensaje.
- Sea breve y puntual sin ser demasiado conciso.
- Lea el correo antes de enviarlo, de esta manera confirma que lo que dijo y cómo lo dijo va en forma correcta.
- Conteste sólo a la o las personas que le escribieron, no es necesario contestar a las personas que están copiadas, así evita saturar los buzones y ocupar innecesariamente tiempo de otras personas.
- Cerciórese que el correo ha llegado al destinatario. Cuando un correo aparezca devuelto, confirme la dirección y reenvíelo hasta que efectivamente sea leído.
- El solo envío de la información no garantiza que la otra persona esté enterada del contenido. Para asuntos importantes, o enviados con poca antelación, solicite confirmación de la recepción del correo.
- Administre su buzón de forma eficiente, distribuyendo los mensajes en las carpetas, y asegurándose que cuenta siempre con espacio para recibir sus mensajes.
- Conteste los correos en máximo las 24 horas siguientes a su recepción. Aunque sea con un simple "enterada (o)".
- Se manejarán dos tipos de correo, en caso de que en el primero no vaya la información completa: El primero agradeciendo la información enviada y el segundo informando la fecha en la cual se dará respuesta al caso.
- Es importante mantener informadas a las personas de la gestión que se está realizando en la atención de los casos.
- No envíe correo no deseado o las típicas cadenas de mensajes.
- Utilice el mensaje "Fuera de la oficina" cuando no esté en posibilidad de chequear su correo por un largo período de tiempo (un día o más) y señale la fecha en que volverá a estar disponible para revisar los correos. De alternativas de otros contactos en la empresa para que las personas se puedan comunicar en ese período si hay asuntos urgentes que requieren ser atendidos.

En las comunicaciones internas tenga en cuenta:

- Los contenidos han de ser corteses, positivos, resaltando los aportes, la colaboración, el esfuerzo, el compromiso.
- Las comunicaciones han de tener información clara y lo más completa posible para evitar interpretaciones diferentes al objeto de la misma.

- Las comunicaciones son un medio importante para motivar al personal, para incentivar el trabajo en equipo y el aporte de cada área, hágalas en forma positiva y resaltando lo que quiere lograr, no lo que quiere evitar.
- Es importante socializar los buenos resultados de los eventos, calificaciones, comentarios, etc., como una forma de compartir con el grupo los logros.
- A la solicitud de cumplimiento de instrucciones es bueno agregarle el aporte de esto o el impacto en la organización, de esa manera el atender la solicitud se sentirá como un aporte de cada uno al logro de la organización.

CARTELERAS

- La cartelera es un medio ideal para dar a conocer nuestras campañas (comerciales, administrativas, culturales, etc.) y para estimular actitudes en nuestros colaboradores. También son útiles para brindar información de bienestar y de seguridad industrial.
- La información debe tener poco contenido textual, para brindar facilidad y rapidez de lectura (se mira y se comprende al pasar).
- Las imágenes deben ser claras, llamativas y muy bien definidas (calidad gráfica) y tener una buena combinación de colores y espacios (diagramación).
- Los contenidos de las carteleras deben actualizarse, al menos quincenal o mensualmente.
- Las carteleras estarán ubicadas en sitios de fácil acceso a todos los colaboradores.

INTRANET

La intranet es un sitio Web interno y privado de la empresa, que permite múltiples funcionalidades encaminadas a mejorar la eficiencia y productividad de la organización, al facilitar la comunicación entre los colaboradores.

Además, la intranet permite centralizar la información y evitar que se difunda de forma distorsionada o incompleta, causando inconvenientes y/o malestar en el grupo de trabajo.

La intranet ha de ser de fácil uso para todos los colaboradores, con secciones bien definidas, información completa y actualizada permanentemente, con un diseño sencillo y fácil de entender. Ha de facilitar la consulta de documentos, tener boletines de información general y de la empresa, y algunos elementos de servicio al cliente interno.

Algunos de los contenidos de interés general de la Intranet pueden ser: el reglamento de trabajo, boletines internos, directorio de empleados, calendarios, información sobre políticas de la empresa y decisiones laborales, memorandos, foros y tableros de mensajes.

Puede ser importante y útil para la empresa definir un Protocolo específico para la Intranet, en la medida en que es una herramienta importante y específica para las comunicaciones internas, y que ha de manejarse con un criterio profesional,

específico y de acuerdo a los lineamientos corporativos, ya que su impacto es grande y general a todos los colaboradores.