



Guía Práctica para la

RSE Comunicación Efectiva

Guia Prático para a
Comunicação Efetiva

○ Consultor: Pizzolante Comunicación Estratégica



Canadian International
Development Agency

Agence canadienne de
développement international

Canada

GUÍA PRÁCTICA PARA LA COMUNICACIÓN EFECTIVA

Consultor: Pizzolante Comunicación Estratégica,
Caracas, Venezuela
Noviembre, 2005

Índice	Pág.
Introducción	9
Módulo 1	
La Estrategia de Comunicación	13
Estructurando una Estrategia de Comunicación	13
• El Brief	14
• Desarrollando la estrategia	15
• Herramientas al servicio de la Estrategia de Comunicación	15
• Comité de Comunicación	15
• Diagnóstico Comunicacional	16
• Investigación de Entorno	16
Módulo 2	
La Responsabilidad Social como Noticia	19
La Necesidad de Conocer a los Medios	19
• Medios Impresos	19
• Diarios	20
• Revistas	20
• Medios audiovisuales	20
• Televisión	20
• Radio	20
• Medios Digitales (Internet)	21
Los Géneros Periodísticos	21
• La Noticia	21
• La Entrevista	21
• La Crónica	21
• El Reportaje	21
• Opinión	21
Encuentros con los medios	21
• La Entrevista	21
• Mesa redonda	22
• Rueda de prensa	22
• Para decidir la conveniencia de una Rueda de Prensa	22
• Antes de la Rueda de Prensa	23
• Durante la Rueda de Prensa	24
• Luego de una Rueda de Prensa	25
Herramientas Básicas de Comunicación	26
• Mensajes Clave	26
• Las notas, boletines o gacetas de prensa	26
• Fotografías	27
• Perfiles	27
• Hojas de Datos (Fact Sheet)	27
El Periodista o Reportero	28
• Fundamentos de la relación con los periodistas	28
Módulo 3	
El Vocero	31
• El Vocero Formal	31
• El Vocero Informal	31
El YO como Comunicador	31
• Piense Antes de Comunicar	31
• Algunas preguntas que usted deberá responderse a sí mismo	31
• Escuche con Atención	32
• Sea Persuasivo	32
• Cuando le toque hablar frente a grupos	32
• Genere Rapport con su Audiencia	33
• Genere "Resonancia Personal"	33
• Esté siempre atento a su audiencia	33
• Asegure la participación de su audiencia	33
• Tenga conciencia de los otros	33
• Ofrezca y reciba Feedback (Retroalimentación) Constructivo	34
• Conviértase en un "Comunicador Corporativo"	34
La Comunicación Verbal y no Verbal	34
• El lenguaje	34
• Su Cuerpo	34
• Su Voz	34
• La Apariencia Personal	35
• Caballeros	35
• Damas	35
Dos Técnicas Esenciales	35
• Técnica del Puente	35
• Técnica de la Bandera	36
Los medios de comunicación	36
• Manejando la Entrevista	36
• Antes de la Entrevista	36
• ¿Cómo negociar la realización de la entrevista?	36
• ¿Cómo prepararse?	36
• Ejercicio de Preparación	37
• Algunos ejercicios para relajarse	37
• Durante la Entrevista (Consideraciones generales)	37
• Después de la Entrevista	38
• La Televisión	38
• Consejos para hablar con reporteros de Televisión	38
• La Radio	39
• Medios Impresos	39
• El Teléfono	40
• Ruedas de Prensa	40
Decálogo del Vocero	40
• El Mal Vocero	40
• El Buen Vocero	41

Módulo 4

Mensajes Clave

• Responsabilidad Social Empresarial	45
• Gobernabilidad Corporativa	46
• Transparencia	46
• Beneficios de la Responsabilidad Social Empresarial	47
• Forum Empresa	47
• Sobre el Proyecto	48
• FUNDEMAS – El Salvador	48
• Acción RSE - Chile	48
• Ethos - Brasil	49
• Perú 2021 - Perú	49

Guión de Preguntas y Respuestas	49
---------------------------------	----

Links de Interés	52
------------------	----

Bibliografía Recomendada	53
--------------------------	----