

Formació i orientació laboral

Novetats en
**COMUNICACIÓ EMPRESARIAL
I ATENCIÓ AL CLIENT**
Abril de 2021

Show Menu

inPerson



Comunicació empresarial i atenció al client

Índex interactiu

- 1. La comunicació presencial: aspecte generals**
 - 1.1. La videoconferència**
 - 1.1.1. Concepte
 - 1.1.2. Avantatges de les videoconferències i consells per fer-les
- 2. Elements que intervenen en la comunicació telefònica**
 - 2.1. Protocols per a l'ús del telèfon**
 - 2.1.1. Reglament (UE) 2016/679 del Parlament Europeu i del Consell
- 3. Processos de resolució d'una reclamació davant de l'Administració**
 - 3.1. El full oficial de reclamacions**

1. La comunicació presencial: aspecte general

1.1. La videoconferència

En els últims temps, a les empreses ha augmentat un tipus de comunicació, concretament la **comunicació no presencial**, a causa de la situació actual i de l'augment del teletreball. Aquesta comunicació no presencial es fa a través de videoconferències.

1.1.1. Concepte

La videoconferència és un sistema de comunicació que s'utilitza per reunir dos o més interlocutors que estan en llocs diferents. Permet fer reunions efectives des de qualsevol lloc. A més, agilitza les reunions de l'equip, ja que facilita la comunicació d'idees, fomenta la creativitat i impulsa la col·laboració.

L'ús principal es concentra en les reunions empresa-client o en les que facin els mateixos socis o equips de l'empresa.

Algunes eines per fer-les són: Microsoft Teams, Google Hangouts, Zoom, Jitsi, Skype, Google Meet...

1.1.2. Avantatges de les videoconferències i consells per fer-les

Alguns avantatges de les videoconferències són:

- a) **Milloren la comunicació i les relacions amb els companys** perquè permeten parlar cara a cara i també es pot aprofundir en els projectes. A més, potencien la unió entre equips de treball i ajuden a crear confiança entre els membres de l'equip.
- b) **Augmenten l'eficiència** perquè en les videoconferències es produeixen menys interrupcions, reunions més estretes i una manera més clara de comunicació.
- c) Faciliten el **treball des de casa** i, amb això, la conciliació entre la vida laboral i la familiar.
- d) Poden fer-se en **tots els dispositius**, ja sigui utilitzant un *smartphone*, una tauleta o un ordinador de sobretaula.
- e) **Redueixen els costos i el temps** de desplaçament, fet que augmenta la productivitat.

Alguns consells per fer una bona videoconferència:

- **Parlar de manera pausada**, clara i amb un volum constant.
- **Respectar les diferents intervencions** dels assistents. Cada persona que hi intervingui ha d'esperar que la càmera l'enquadri i l'enfoqui, i després s'ha d'identificar.
- Les **parts dels temes** han de quedar ben **diferenciades**. És aconsellable fer resums de cada unitat.
- **Permetre interrupcions** per part dels participats i formular-los preguntes.
- Marcar clarament quan ha de començar a parlar l'altra part.
- Crear debat i **intentar involucrar totes les persones** que hi intervenen.



2. Elements que intervenen en la comunicació telefònica

2.1. Protocols per a l'ús del telèfon

2.1.1. Reglament (UE) 2016/679 del Parlament Europeu i del Consell

Totes les empreses, entitats públiques o professionals que treballin amb dades personals de tercers estan **obligades a complir el Reglament general de protecció de dades**.

La seva adaptació a l'Estat espanyol s'ha fet mitjançant la **Llei orgànica 3/2018, de 5 de desembre, de protecció de dades personals i garantia dels drets digitals**.

Per ampliar a la Xarxa



Llei orgànica 3/2018, de 5 de desembre, de protecció de dades personals i garantia dels drets digitals:

www.tiching.com/783662

3. Processos de resolució d'una reclamació davant de l'Administració

3.1. El full oficial de reclamacions

Actualització de l'enllaç a la pàgina web del full de reclamacions de la Junta d'Andalusia:

www.tiching.com/767542

Actualització de l'enllaç a la pàgina web del full de reclamacions del Govern de l'Aragó:

www.tiching.com/767545