



1. [La comunicación oral](#)
2. [La comunicación no verbal](#)
3. [Habilidades sociales y protocolo en la comunicación oral](#)
4. [Comunicaciones presenciales en el ámbito profesional](#)
5. [Comunicaciones no presenciales](#)

[En resumen](#)

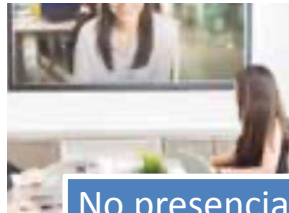
La comunicación oral

Es aquella que se transmite a través de la voz, utilizando para ello la palabra hablada.

Tipos de comunicación oral



Presencial



No presencial

Principios básicos

Adecuación

Claridad

Concisión

Corrección y cortesía

Coherencia

Riqueza de vocabulario



La comunicación no verbal

Es aquella que se produce a través de los movimientos corporales y gestos, ya sean voluntarios o involuntarios.

EXPRESIONES FACIALES

- Mirada
- Frente y cejas
- Boca y sonrisa

EXPRESIONES CORPORALES

- Postura
- Movimientos y gestos
- Apretón de manos

LA PROXÉMICA

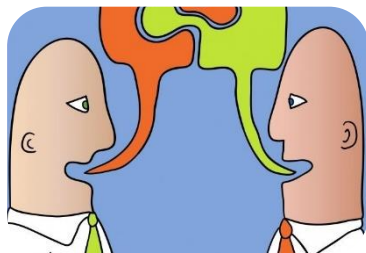
- Distancia pública
- Distancia social
- Distancia personal
- Distancia íntima

LA IMAGEN PERSONAL

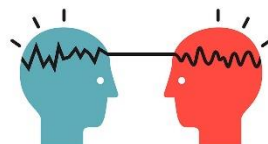
- Vestimenta
- Higiene personal
- Lenguaje corporal
- Conducta

La comunicación oral correcta

Para desarrollarla con eficacia es necesario desarrollar ciertas habilidades sociales y conocer algunas normas de protocolo.



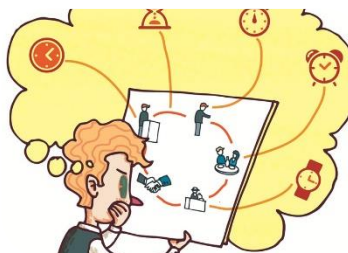
ASERTIVIDAD



EMPATÍA



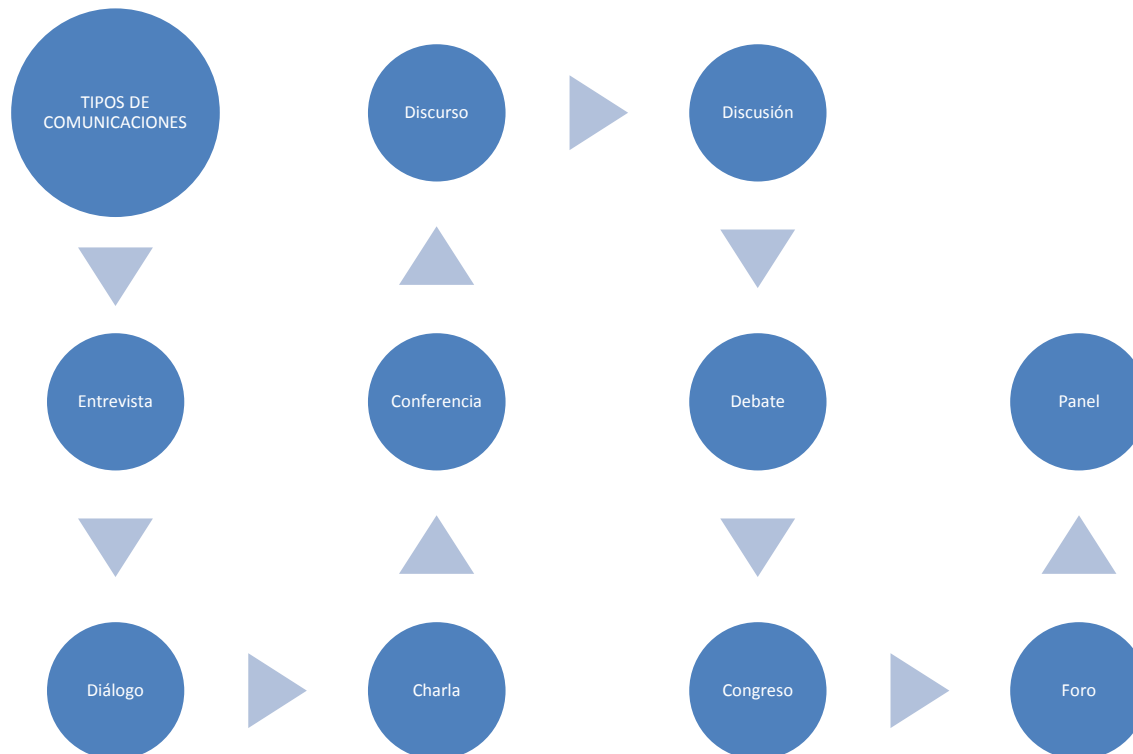
ESCUCHA
ACTIVA



NORMAS DE
PROTOCOLO

Comunicaciones profesionales

Cada día se producen comunicaciones orales en las que el emisor y receptor se encuentran físicamente en el mismo sitio, ya sea con clientes, proveedores, empleados de la empresa o compañeros de profesión de otras organizaciones.



Recomendaciones para realizar exposiciones orales

Hablar en público es una actividad que genera tensión, nerviosismo e incluso medio en muchas personas. Existen una serie de recomendaciones para hacerlo correctamente.

Dominar el tema de la exposición

Organizar el contenido

- Introducción
- Desarrollo
- Conclusión

Practicar la exposición

No decir el contenido de memoria

Utilizar recursos audiovisuales de apoyo

No leer

Amenizar la exposición

Controlar el tiempo

Comunicaciones en la recepción de visitas

En el ámbito empresarial es frecuente recibir visitas de clientes, proveedores, autoridades, etc. La impresión que se llevan los visitantes de nuestra empresa depende en gran medida del trato que reciban.

ACOGIDA

- Cuidado del entorno físico y de la imagen personal
- Prioridad a la visita
- Saludo

IDENTIFICACIÓN

- Del recepcionista
- Del visitante

GESTIÓN

DESPEDIDA

Comunicaciones no presenciales

La principal comunicación oral no presencial que se desarrolla en el ámbito empresarial es la telefónica y para ello existen una serie de normas tanto en la realización como en la recepción.

EMISIÓN DE LLAMADAS TELEFÓNICAS

- Presentación
- Desarrollo
- Cierre
- Despedida

RECEPCIÓN DE LLAMADAS TELEFÓNICAS

- Inicio
- Saludo e identificación
- Motivo de la llamada
- Acción
- Cierre y despedida

La comunicación oral

En resumen

