



# Entrenamiento DE VOCEROS *para la gestión de riesgo*

¡Tu reputación lo es todo!

# El vocero, la figura clave en momentos de crisis

Cuando a una empresa llega una **crisis** y esta se hace viral en las redes afectando a los **grupos de interés** o audiencias clave (stakeholders), el vocero es la persona sobre quien recae la responsabilidad de generar una buena impresión que salve a esta de una eventual catástrofe.

En tiempos de incertidumbre en el que pasamos del orden al caos de manera vertiginosa, la preparación exhaustiva del vocero se convierte en una acción medular dentro de la **gestión corporativa**.

## El **Entrenamientos de Voceros**

(*Media Training*), es una de las herramientas usadas por las empresas para desarrollar habilidades de comunicación de sus cuadros gerenciales y dentro de estos de aquellos a quienes se asigna la responsabilidad de representar a la empresa en situaciones especiales.

# En Sinergia Iberonet entrenamos voceros

Nuestra formación está dirigida al personal directivo, gerencial, supervisorio y funciones conexas designados por la empresa para actuar como vocero en momentos de contingencia.

A partir del inventario de riesgos de la Empresa diseñamos un plan de intervención cuyo principal objetivo es **proteger la reputación corporativa**, cuidando todos los detalles.

Nos guiamos por el **Plan de Negocios Corporativo** diseñamos mensajes para cada audiencia, determinamos sus **fortalezas y oportunidades**, así como sus áreas de mejora y preparamos a su gente para integrarse de manera proactiva a nuevas formas de comunicar.

Centramos nuestra atención en la dimensión humana del vocero y apostamos a desarrollar la **coherencia cognitivo-corporal** en la que el cuerpo es el eje central para transformar la mentalidad que le permitirá al participante mejorar su desempeño verbal y no verbal.



# Mucho más que un curso de oratoria, es un seguro de vida para la empresa...

Nuestro **Entrenamiento de Voceros** es mucho más que un curso de oratoria o un entrenamiento tipo para lograr impactar a audiencias.

Es una formación basada más bien en las necesidades específicas de la Empresa y alineadas con la dimensión humana y relacional del vocero a través de técnicas de planificación estratégica, coaching, programación neurolingüística, comunicación no verbal, oratoria y liderazgo.

Nos dedicamos a pensar en ¿Qué estamos comunicando? ¿Cuáles son mis audiencias y como es mi impacto sobre ellas? ¿Cuán coherente soy? ¿Cómo impactan mi reputación y mi imagen de marca?



# Para evitar y mitigar los efectos adversos de la crisis

Los participantes avanzan en la habilidad de adquirir y usar **herramientas de comunicación** para realizar la vocería en nombre de la organización, particularmente durante crisis y situaciones de emergencia.

Obtendrán herramientas, técnicas y trucos claves del **lenguaje verbal y corporal** para influir e impactar a las audiencias clave y lograr que tengan una buena impresión de la empresa mostrando coherencia en el decir y el actuar.

El entrenamiento está enmarcado en la gestión adecuada de las situaciones de crisis y emergencias a fin de proteger la reputación y contribuir al bienestar tanto interno como externo de las partes involucradas.

# Programa

El contenido del Programa está basado en información científica revisada y validada por especialistas sobre gestión de la reputación y planificación estratégica. Incorpora además los últimos avances en materia de comportamiento no verbal, pautas de comunicación efectiva, programación neurolingüística y hallazgos de la neurociencia.

Está respaldado por más de 20 años de experiencia práctica convertidas en conocimiento empírico actualizado a los tiempos que vivimos.

## Ejes temáticos

Planificación de la Comunicación  
Gerencia de Comunicación  
Comunicación de Crisis  
Coaching No Verbal

# Temas

## **1 El nuevo contexto empresarial y comunicacional**

- La reconfiguración del contexto comunicacional.
- La Gerencia de la Reputación en el nuevo contexto digital.
- Gestión de los Riesgo reputacionales.

## **2 La Reputación: Un valor intangible a gestionar**

- Reputación y Sostenibilidad
- Liderazgo y Comunicación.
- Gestión de los intangibles.
- Mapa de audiencias clave (Stakeholders).  
Estrategias para fortalecer el capital relacional.

## **2 El Plan de Comunicaciones**

- Reconocer la importancia de combinar técnicas de vocería con la estructura del plan de comunicaciones en situaciones de crisis.
- ¿Por qué y para que Planificar la comunicación?
- Alcances y beneficios
- El Plan Maestro de Comunicaciones
  1. Auditoría (DOFA)
  2. El Gabinete de Crisis
  3. Públicos Clave
  4. Mensajes
- Plan de Acción

#### **4 Encuentro con los medios y periodistas**

- Desmitificar la figura del periodista:  
Entender para influir
- Las premisas de la comunicación
- Los periodistas
- Entrevistas en Medios
- Las ruedas de prensa
- Entrevistas one to one/ 1:1
- Entrevistas de radio y televisión
- Entrevistas por teléfono
- Entrevistas por escrito

#### **5 Comunicación en Crisis**

- La Crisis como parte de la dinámica empresarial
- Pautas para enfrentar una crisis

#### **6 El rol del vocero**

- Sensibilizar sobre el Rol del Vocero, sus compromisos y responsabilidades
- ¿Qué es un Vocero?
- Responsabilidades de un Vocero
- El vocero en situaciones de crisis

#### **7 Voceros en Acción. Simulaciones y casos prácticos**

- Dotar al participante de herramientas para enfrentarse a audiencias clave de manera asertiva y eficiente.





## **8 Simulaciones/Casos práctico**

- El Poder de la Palabra: Oratoria
- El Cuerpo como instrumento de Comunicación
  1. Avances de la neurociencia del Cerebro-Cuerpo
  2. El Sistema de la Comunicación No Verbal.
  3. Apariencia: El Código del vestir
  4. Oculesia: La mirada
  5. Kinesia: Postura corporal y Movimiento
  6. Háptica: Toque consciente
  7. Paralingüística: La Voz y sus tonos
  8. Cronemia
  9. Feromonas
  10. Integración del Lenguaje Verbal y No Verbal
- Técnicas para desarrollar Empatía (rapport)
- Posturas de Poder

## **Áreas estratégicas**

- El cuerpo del Vocero/Dinámicas
- Integración Cognitivo corporal
- Técnicas de reconocimiento corporal
- Preparación Corporal
- Manejo de la emocionalidad
- Mindfulness



# Profesionales a su servicio



***Carmen Yolanda  
Moreno G.***

Comunicadora social egresada de la UCAB. Con reconocida trayectoria en el mundo corporativo. CEO de la firma Sinergia Iberonet C.A, agencia de comunicaciones dedicada a la consultoría especializada en gestión de la reputación. Se ha formado en planificación estratégica y técnicas de aprendizaje acelerado de KPI Learning and Project. Posee dos certificaciones en coaching, estudiosa de la Comunicación No Verbal y avalada en esta ciencia por Knesix Institute (España) y Sin.Verba (Argentina). Autodidacta en neurociencia y el impacto cuerpo-cerebro.



***Graciela  
Beltrán Carías***

Periodista egresada de la UCV, con más de 30 años de experiencia en medios audiovisuales, locutora y conductora del Programa “Graciela Beltrán Carías en Éxito 99.9 FM”. Animadora, deportista de alto desempeño y entusiasta de la vida. Su misión declarada es modelar un estilo de vida saludable como clave para alcanzar el éxito en cualquier área de la vida.

***Valentina Castillo***

Directora de Contenidos Digitales de Sinergia Iberonet



## **Infomación adicional sobre costos y logística**

*Carmen Yolanda Moreno C.*

**+58 424 2726065**

**cymoreno@sinergiaibero.net**

 **@sinergiaiberonet**

**www.sinergiaibero.net**