

Tema 1

Caso práctico : Comunicación e información

1.-Algunas de estas situaciones requieren feedback, por lo que se corresponden con un proceso de **comunicación**, mientras que otras forman parte de un proceso de **información** y, en consecuencia, no requieren respuesta por parte de Sonia.

Sonia trabaja en el servicio de atención al cliente de una empresa de seguros. En el transcurso de su actividad se producen las siguientes situaciones:

- a) Un cliente la llama por teléfono para solicitar la modificación de los términos de su contrato de seguro.
- b) Recibe una nota interior del departamento de recursos humanos, en la que le comunican que el próximo viernes puede pasar el reconocimiento médico de la empresa.
- c) Cuando vuelve del almuerzo, tiene encima de su mesa una nota escrita del jefe de departamento que dice que quiere verla en su despacho.
- d) Recibe el correo electrónico de un amigo preguntándole si puede jugar al tenis ese viernes por la tarde.
- e) En la web corporativa de la empresa lee el anuncio de una nueva promoción interna para empleados.

2.- Caso práctico : Comunicación e información

Indica en cada caso se es **información** o **comunicación**

- a) Se escucha una cuña informativa en un programa de radio.
- b) Reunión de los trabajadores de la sección en un hipermercado para aumentar las ventas y si se aceptan las opiniones de dichos trabajadores
- c) Reunión de los trabajadores de la sección en un hipermercado para aumentar las ventas y no existe posibilidad de discusiones o debates por parte de dichos trabajadores.
- d) Órdenes de equipo en una carrera de Fórmula 1 hacia un corredor «invitándole» a que deje pasar a su compañero.
- e) Desaprobación del director de una compañía a un empleado que llega tarde a su puesto con mucha frecuencia y el director da la oportunidad de “defenderse” al empleado.
- f) Desaprobación del director de una compañía a un empleado que llega tarde a su puesto con mucha frecuencia y el director no da la oportunidad de “defenderse” al empleado
- g) Vemos las noticias del telediario.