

CFGS ASISTENCIA A LA DIRECCIÓN · 2.º · PIAD · UNIDAD 4

Diseñar acogida, protocolo y comunicación

Invitación, confirmación y presencia, capacidad del recinto, acogida accesible, avisos claros, lenguas y quejas

4

PARA EMPEZAR

En esta unidad aprenderás a…

- Clasificar los públicos de la jornada y distinguir invitación, confirmación y presencia.
- Ordenar la acogida: acreditación, orientación y accesibilidad.
- Preparar comunicaciones claras para dirección, ponentes y público.
- Incorporar el inglés y una segunda lengua sin dar por validado lo que no lo está.
- Resolver una queja: escuchar, registrar, ofrecer una alternativa autorizada y escalar.

SITUACIÓN DE PARTIDA · CASO FICTICIO

Una situación de partida



Jueves 11 de febrero de 2027, siete días antes de la jornada. Las confirmaciones se han cerrado y Nora pide el siguiente producto: el plan de acogida y comunicación. Hay que saber a cuántas personas se espera, cómo se las recibe, qué se les dice y qué se hace si alguien reclama.

Producto de hoy: mapa de públicos, plan de acogida, comunicaciones, piezas lingüísticas y una queja atendida.

❓ ¿Es lo mismo que una persona esté invitada, que haya confirmado y que esté presente en la sala?

❓ Si el recinto admite 180 personas, ¿son 180 las plazas para el público?

❓ ¿Qué datos no pueden faltar en un aviso para que la persona sepa qué hacer?

MAPA DE LA UNIDAD

Lo que vamos a ver

- **4.1** Clasificar públicos
- **4.2** Ordenar acogida
- **4.3** Preparar comunicación
- **4.4** Incorporar lenguas
- **4.5** Resolver quejas

Invitación, confirmación y presencia

ESTADO	QUÉ SIGNIFICA	QUIÉN LO CAMBIA
Invitada	Aviso enviado	Leila
Confirmada	Ha respondido que asistirá	Leila
Presente	Acreditada al llegar	Hugo
No asiste	Cancela o no se presenta	Hugo

CLAVE

Cada número responde a una pregunta distinta.

Cuadro de capacidad

CONCEPTO	CÁLCULO	PERSONAS
Límite del recinto	Dato del supuesto	180
Equipo y ponentes	12 + 6	18
Público máximo	180 − 18	162
Plazas libres con 160 confirmados	162 − 160	2

CLAVE

El margen de planificación es de 2, no de 20.

Tasa de confirmación

Se escribe siempre con su base: sobre invitaciones válidas.



Registro de PI-AD-27 (ficticio).

CLAVE

160 sobre otra base daría otro porcentaje.

Recorrido de acogida

FASE	RESPONSABLE	COMPROBACIÓN
Llegada	Hugo	Se ve desde la puerta
Acreditación	Mateo	Estado a «Presente»
Orientación	Leila	La persona sabe adónde ir
Asiento	Hugo	Sin obstáculos en el paso

CLAVE

El recorrido se prueba antes de abrir.

Tres avisos de la jornada

DESTINATARIO	MENSAJE ESENCIAL	ACCIÓN
Dirección	160 de 240 confirmados; 2 plazas libres	Autorizar la respuesta
Ponentes	Presencia 09:30; sesión a las 10:00	Confirmar la llegada
Público	Jueves 18/02/2027; acreditación 09:30	Acreditarse con su nombre

CLAVE

Cada destinatario recibe lo suyo.

Cinco pasos ante una queja

1. **Escuchar**
   Sin interrumpir y repitiendo lo entendido.
2. **Registrar**
   Hecho, fecha, persona y lo que se pide.
3. **Verificar**
   Con los datos del registro, no con la memoria.
4. **Ofrecer**
   Una alternativa autorizada por dirección.
5. **Escalar**
   Lo que no se puede resolver, indicando a quién y por qué.

CLAVE
No se promete lo que no se ha comprobado.

CASO RESUELTO · PASO A PASO

Caso · Tres plazas más



Leila

Una persona pide tres plazas más para acompañantes, entre ellas una persona mayor.

1. **Tasa** 160 / 240 = 66,67 %.
2. **Público máximo** 180 − 12 − 6 = 162.
3. **Plazas** 162 − 160 = 2: no caben tres.
4. **Queja** Se registra, se consulta a Nora y se ofrece lista de espera.
5. **Respuesta** Sin prometer ninguna plaza.

✔ **Se ofrece lo que es cierto y está autorizado.**

🙋 PREGUNTA PARA LA CLASE

Con límite de 180, 12 de equipo y 6 ponentes, ¿cuál es el público máximo?

A 180

B 162

C 168

✔️ 180 − 12 − 6 = 162.

REPASO

Ideas clave

- **Clasificar públicos.** Cada número con su base. Invitaciones, confirmaciones y presencia se cuentan por separado. Un porcentaje sin base y una capacidad que olvida al equipo y a los ponentes son los dos errores que más veces cambian una decisión.
- **Ordenar acogida.** Acreditación, orientación y accesibilidad. La acreditación identifica a la persona y registra su llegada; la orientación le indica adónde ir; la accesibilidad asegura que cualquiera puede hacer ese recorrido.
- **Preparar comunicación.** Revisa antes de enviar. Un aviso enviado no siempre se puede retirar ni evitar que lo lean o lo reenvíen. Por eso la revisión por una segunda persona se hace antes del envío, nunca después.
- **Incorporar lenguas.** Pendiente de revisión, no validado. Quien redacta una pieza en una lengua que no domina comprueba los datos, pero no la da por correcta. La validación la hace una persona competente en esa lengua.
- **Resolver quejas.** Qué es una queja. Una queja es la expresión de que algo no ha ido como la persona esperaba.

PARA TERMINAR

Para pensar

1. ¿Qué número usas en tu entorno sin saber su base?
2. ¿Qué aviso has enviado sin que lo revisara otra persona?
3. ¿Qué prometerías sin haberlo comprobado?



¡Ahora te toca a ti!

Repasa, practica y comprueba lo que has aprendido.

📝 **Resumen**

✅ **Test**

👆 **Interactivos**

Libro, presentaciones, resúmenes y tests gratis en **josesande.com**