

CFGS ASISTENCIA A LA DIRECCIÓN · 2.º · PROT · UNIDAD 7

Visitas, proveedores y medios de comunicación

Visitas, proveedores, medios, contacto presencial y digital y encuentros internacionales

7

PARA EMPEZAR

En esta unidad aprenderás a…

- Preparar la llegada, la identificación proporcionada, la espera, el acompañamiento y la salida de una visita.
- Tratar con proveedores dentro de los límites de tu representación y de lo acordado.
- Coordinar con los medios la convocatoria, el portavoz, la acreditación y los materiales comprobados.
- Aplicar escucha, netiqueta y registro en el contacto presencial y digital.
- Confirmar idioma, tratamientos, interpretación y horarios en un encuentro internacional, sin generalizar por nacionalidad.

SITUACIÓN DE PARTIDA · CASO FICTICIO

Una situación de partida



Lunes 22 de febrero de 2027, cuatro días después del Encuentro Vértice Conecta (caso ficticio). De 11:00 a 12:00 una delegación de cuatro personas visita la sede de Vértice; una de ellas ha pedido interpretación. A las 10:40 llega una periodista sin cita y pide entrevistar a Nora durante la visita. Hugo, que está en recepción, no está autorizado para dar declaraciones.

Al terminar la unidad habrás preparado una hoja de visita, un protocolo de atención a medios y un mensaje de seguimiento.

❓ ¿Qué se confirma antes de una visita?

❓ ¿Quién puede hablar con la prensa en nombre de una empresa?

❓ ¿Qué cierra la atención a una persona que se va?

MAPA DE LA UNIDAD

Lo que vamos a ver

- **7.1** Atención externa
- **7.2** Relación con proveedores
- **7.3** Comunicación con medios
- **7.4** Contacto presencial y digital
- **7.5** Encuentros internacionales

Una visita en cinco momentos

1. **Llegada**
   puntual o no
2. **Identificación**
   solo lo necesario
3. **Espera**
   con información
4. **Acompañamiento**
   por zonas autorizadas
5. **Salida**
   registrada

CLAVE
La visita no termina hasta que queda registrada.

Horario de la visita del 22/02/2027

TRAMO	QUÉ OCURRE	DURACIÓN
11:00-11:10	Acogida e identificación	10 min
11:10-11:35	Recorrido por recepción y sala B	25 min
11:35-11:55	Reunión con Nora	20 min
11:55-12:00	Despedida y registro de salida	5 min

CLAVE

Los cuatro tramos suman 60 minutos.

¿Quién decide ante un proveedor?

PETICIÓN	QUIÉN DECIDE	QUÉ SE RESPONDE
Adelantar la entrega	Hugo	«Lo confirmo hoy a las 14:00»
Cambiar el precio	Nora	«Lo traslado y respondo mañana»
Entrar en la sala técnica	Nora	«El acceso se autoriza por escrito»
Ver la oferta de otro	Nadie	«Las ofertas son confidenciales»

CLAVE

Derivar con plazo: reconocer, nombrar a quien decide y fijar hora.

Periodista sin cita

1. **Acoger** — nombre, medio, necesidad
2. **Registrar** — qué, cuándo, formato
3. **No prometer** — qué sí y qué no
4. **Consultar** — con la portavoz
5. **Ofrecer** — una franja validada
6. **Entregar** — material comprobado
7. **Cerrar** — registro y seguimiento

CLAVE

Una sola voz: Nora.

Publicar o reservar

Se puede facilitar

- Fecha, lugar y programa
- 140 asistentes del público
- 72 de 90 respuestas favorables

VS

Se reserva

- Presupuesto y liquidación
- Nombres de inscritos
- Plano de la zona restringida

CLAVE

140 asistentes del público no son las 158 personas de la sala.

Visita nacional frente a internacional

Nacional

- Idioma: español
- Un solo huso horario

VS

Internacional

- Confirmar idioma de trabajo
- Convertir la hora e indicar la ciudad

CLAVE

Lo que cambia es la logística, no el respeto.

11:00 en Madrid, 22/02/2027

CIUDAD	HORA
Madrid	11:00
Lisboa	10:00
Tokio	19:00

CLAVE

Escribe siempre la hora con la ciudad de referencia.

CASO RESUELTO · PASO A PASO

Caso · La periodista de las 10:40



Leila

Una periodista llega sin cita durante la visita de la delegación.

1. **Acoger** y registrar la petición.
2. **No improvisar** ni confirmar rumores.
3. **Consultar** con Nora, portavoz.
4. **Ofrecer** franja de 12:15 a 12:30.
5. **Entregar** nota con datos comprobados.

✔ **Petición atendida sin promesas falsas.**

🙋 PREGUNTA PARA LA CLASE

¿Qué abre una acreditación de prensa?

A Todas las zonas de la empresa

B Las zonas y actos que la empresa ha autorizado

C Permiso para publicar cualquier dato

✔️ Una acreditación tiene alcance: solo abre lo autorizado.

REPASO

Ideas clave

- **Atención externa.** Qué se confirma antes. Antes de una visita se confirman objetivo, personas, horario y necesidades. Lo que cierra la atención es la confirmación de la salida, su registro y el seguimiento que se haya prometido.
- **Relación con proveedores.** Derivar con plazo. Quien no puede decidir no dice «no sé» ni «sí»: reconoce la petición, indica quién decide y se compromete a una fecha y hora de respuesta.
- **Comunicación con medios.** Acreditación no es acceso total. Una acreditación de prensa abre las zonas y los actos que la empresa ha autorizado, y solo esos. Atender bien a un medio no obliga a aceptar todas sus peticiones.
- **Contacto presencial y digital.** Un canal, un hábito. Cada canal tiene sus reglas de escucha y registro.
- **Encuentros internacionales.** Nacional e internacional. Un encuentro internacional reúne a personas de países, lenguas o husos horarios distintos.

PARA TERMINAR

Para pensar

1. ¿Qué cuatro datos confirmas antes de una visita?
2. ¿Cómo derivarías a un proveedor con plazo?
3. ¿Qué base lleva cada cifra de una nota de prensa?



¡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**