Unidad 7 · Visitas, proveedores y medios de comunicación

Resumen · Libro del alumno, págs. 105–120

La visita se prepara antes de que llegue y no termina hasta que queda registrada. Al proveedor se le atiende dentro de los límites de la propia función y, si no se puede decidir, se deriva con plazo. A los medios se les atiende con una sola voz, la del portavoz, y con materiales comprobados. En los encuentros internacionales las diferencias que importan se preguntan, no se presuponen.

7.1 · 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.
- **Atención externa.** La **atención externa** es el trato que una empresa da a las personas que no forman parte de su equipo: visitas, clientela, proveedores o prensa.
- **Antes de la visita.** Se confirman cuatro datos: el **objetivo** (para qué viene), las **personas** (cuántas y quiénes), el **horario** (llegada y duración) y las **necesidades** (idioma, apoyos, accesibilidad).
- **Documento 1 · Hoja de visita del lunes 22/02/2027.** (ficticia)
- **Quién recibe y quién autoriza.** La persona que recibe a la visita no tiene por qué ser la que la autoriza.
- **Llegada e identificación proporcionada.** En la recepción se pide solo lo necesario: nombre, entidad y persona a quien visitan.

7.2 · 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.
- **Trato profesional.** Un **proveedor** es la persona o la empresa que suministra un producto o presta un servicio a cambio de un precio acordado.
- **Límites de representación.** Quien atiende a un proveedor representa a Vértice solo hasta donde llega su función.
- **Documento 3 · Qué puede decidir cada persona ante un proveedor.** (ficticio)
- **Un ejemplo de respuesta.** Un proveedor de sonido llama a Hugo y le exige «una decisión ya» sobre un pago anticipado.
- **Llegadas y entregas.** Cuando varios proveedores coinciden el mismo día, se escalonan las horas de llegada y se indica a cada uno el acceso y la persona que lo recibe.

7.3 · 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.
- **Portavoz.** El **portavoz** es la persona que la dirección designa para hablar con los medios en nombre de la empresa.
- **Acreditación y alcance.** Una **acreditación** es la autorización para acceder a un espacio o acto con una finalidad y un alcance concretos.
- **Periodista sin cita.** Cuando una periodista llega sin cita, se sigue un procedimiento de siete pasos:
- **Convocatoria.** Una **convocatoria** de prensa dice qué se anuncia, quién habla, cuándo y dónde, cómo se acredita la persona y a quién se dirige para dudas.
- **Preparar la entrevista.** Antes de atender a un medio, la portavoz prepara tres mensajes clave, anticipa dos preguntas incómodas y decide qué no se comentará.

7.4 · Contacto presencial y digital

- **Un canal, un hábito.** Cada canal tiene sus reglas de escucha y registro.
- **Del mensaje brusco a la respuesta concreta.** Si un contacto escribe «Mandadme ya el programa o me voy», la respuesta no replica el tono: se centra en lo que se puede hacer.
- **Tiempos de respuesta.** Cada canal crea una expectativa de tiempo.
- **El mensaje de seguimiento.** Después de una visita, el seguimiento cierra la atención.
- **Imagen y datos en el contacto.** En un acto privado de empresa, que alguien asista no autoriza a usar su imagen en publicidad.

7.5 · Encuentros internacionales

- **Nacional e internacional.** Un **encuentro internacional** reúne a personas de países, lenguas o husos horarios distintos.
- **Idioma e interpretación.** Si una persona necesita interpretación, se confirma qué modalidad, quién la presta y cuánto dura.
- **Tratamientos.** Los **tratamientos** son las fórmulas de cortesía con que nos dirigimos a una persona.
- **Modalidades de interpretación.** En la **interpretación consecutiva**, la persona interpreta tras cada intervención; en la **simultánea**, mientras se habla, y exige equipo específico (cabina o sistema portátil); en la **susurrada**, al oído de una sola persona.
- **Husos horarios.** Una visita internacional con parte a distancia exige convertir la hora.
- **Sin generalizaciones.** Decir «las delegaciones de tal país son puntuales» o «prefieren el trato formal» es un estereotipo.

CASO RESUELTO · UNA DELEGACIÓN Y UNA PERIODISTA

Visitas compatibles con el servicio (11:00-12:00 con interpretación confirmada) y petición periodística atendida sin promesas falsas: entrevista de 12:15 a 12:30 con la portavoz y nota con datos comprobados.

NO CONFUNDAS

- Quien recibe a una visita y quien la autoriza.
- Una acreditación de prensa y el acceso a todas las zonas.
- Atender bien a un medio y aceptar todas sus peticiones.
- Las 140 personas del público y las 158 de la sala.

DÓNDE SE EXPLICA EN EL LIBRO

- **7.1** Atención externa · 107–108
- **7.2** Proveedores · 109–110
- **7.3** Medios de comunicación · 110–112
- **7.4** Presencial y digital · 112–113
- **7.5** Encuentros internacionales · 113–114