



---

# INDICE

---

<b>PREFACIO</b> . . . . .	15
<b>1. LA EXPRESION ORAL</b> . . . . .	21
La exposición . . . . .	22
Responder a la entrevista de radio/televisión . . . . .	24
Las técnicas de presentación . . . . .	26
<b>2. LA EXPRESION ESCRITA</b> . . . . .	31
La correspondencia comercial . . . . .	32
La nota interna . . . . .	34
La técnica de la entrevista . . . . .	37
<b>3. LA IMPRESION</b> . . . . .	39
El vocabulario . . . . .	40
Las diferentes etapas de la impresión . . . . .	43
La estimación del coste . . . . .	44
<b>4. LA AUTOEDICION</b> . . . . .	47

---

---

<b>5. LAS TELECOMUNICACIONES</b> . . . . .	51
El teléfono . . . . .	52
El minitel . . . . .	55
Instalar su propio servicio . . . . .	57
<b>6. LA PRESENTACION ASISTIDA POR ORDENADOR</b> . . . . .	59
La transparencia . . . . .	61
Las pantallas de cristal líquido . . . . .	62
Los grandes shows . . . . .	63
<b>7. EL VIDEO</b> . . . . .	65
La película de empresa . . . . .	66
El material audiovisual . . . . .	68
Creación de un escenario . . . . .	70
<b>8. EL MARKETING DIRECTO</b> . . . . .	71
El mailing . . . . .	72
El telemarketing . . . . .	75
El archivo . . . . .	78
La encuesta . . . . .	81
<b>9. LA PUBLICIDAD</b> . . . . .	85
La publicidad: «producto» e institucional . . . . .	86
El plan media o <i>media-planning</i> . . . . .	91
Las carteleras . . . . .	93
<b>10. LAS RELACIONES CON LA PRENSA</b> . . . . .	97
El agregado de prensa . . . . .	98
El archivo de prensa . . . . .	100
El comunicado de prensa . . . . .	102
La conferencia de prensa . . . . .	104
El dossier de prensa . . . . .	106
La revista de prensa . . . . .	109

---

---

<b>11. LAS RELACIONES PUBLICAS</b>	111
El trato telefónico	112
El sponsoring y el mecenazgo	115
La comunicación «a través de un evento»	118
Protocolo y precedencia	120
La jornada de «puertas abiertas»	122
Participación en una feria	125
<b>12. EL LOBBYING</b>	127
<b>13. LAS RELACIONES INTER-PERSONALES</b>	133
El análisis transaccional	134
La programación neuro-lingüística	136
El proceso de venta	137
<b>14. LA COMUNICACION INTERNA</b>	139
El manual para empleados	141
La jornada informativa	143
Los carteles	145
El periódico de empresa ( <i>House Organ</i> )	148
La moderación de la reunión	151
La auditoría de la comunicación interna	154
La entrevista anual	158
<b>15. CONSTRUIR SU COMUNICACION</b>	161
El plan de comunicación	162
La comunicación financiera	167
La comunicación de crisis	172
<b>PARA PROFUNDIZAR</b>	175
<b>LEXICO</b>	177
<b>BIBLIOGRAFIA</b>	193

---